

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder.....	2
Praktiske oplysninger	4
Datagrundlag	5
Formål og metode	11
Kontaktoplysninger	12

FORORD

Først i rapporten er tilsynets samlede vurdering og temavurderinger oplyst, hvorefter tilsynets eventuelle forslag til kvalitetsløft er anført. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete tilbud.

Næste del af rapporten indeholder de indsamlede data, som er fremkommet via interviews, skriftlig dokumentation samt observationer, som er analyseret og vurderet under hver indikator. Disse vurderinger ligger til grund for den før omtalte samlede vurdering.

Tilsynets indhold, form, metode og afvikling er afstemt med udbyder.

Slutteligt gives en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til STS+.

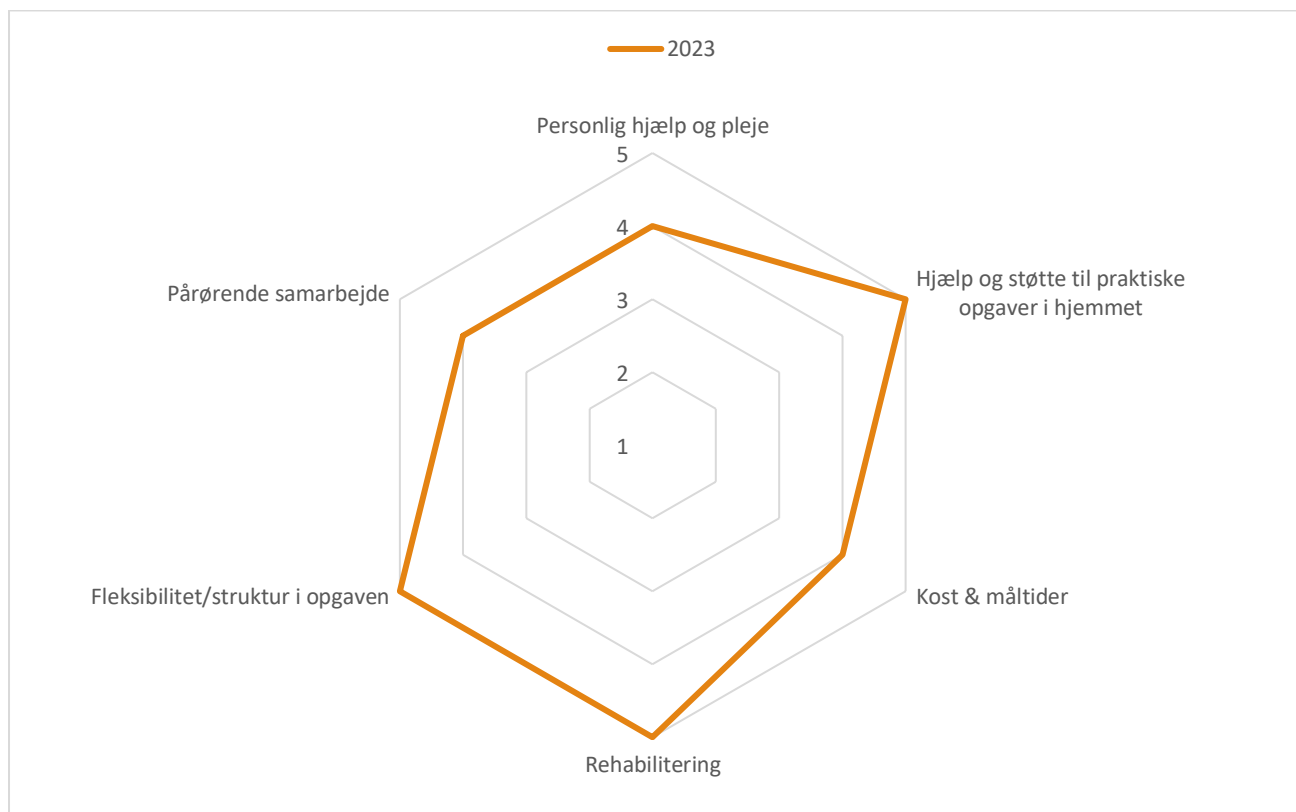
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Vejen Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved plejecenter Dixensminde.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at plejecenter Dixensminde samlet har god kvalitet.



Figuren viser plejecentrets scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at seneste tilsyn har givet anledning til refleksion og udvikling.	
Personlig hjælp og pleje	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god.</p> <p>STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder hjælp og pleje.</p>	4

	<p>STS+ vurderer, at der til tider mangler kontinuitet i plejen, og at informationer derved kan gå tabt.</p>	
Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den måde plejecentret yder praktisk hjælp.</p>	5
Kost & måltider	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecentret i høj grad har fokus på, om der sker ændringer i borgernes behov for støtte vedrørende mad og måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne ikke i alle tilfælde har mulighed for at indtage maden under rolige forhold.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere, som har brug for tilpasset kost, får det.</p>	4
Rehabilitering	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende rehabilitering er god.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad arbejder med rehabilitering, og at den rehabiliterende tilgang er integreret i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret gennem arbejde med triagering har fokus på opsporing/forebyggelse.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes.</p>	5
Fleksibilitet i opgaven	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er god.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne i høj grad afspejler en lyttende, anerkende og respektfuld tilgang.</p> <p>STS+ vurderer, at borgernes ønsker og behov tilgodeses i videst muligt omfang, og at hjælpen ydes fleksibelt.</p>	5

Pårørende samarbejde	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at borgere og pårørende i høj grad er tilfredse med måden hvorpå pårørende inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med stemningen, de oplever på plejecentret.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecentret har flere tiltag, som understøtter et godt pårørendesamarbejde.</p> <p>STS+ vurderer, at kommunikationen mellem pårørende og plejecentre til tider kan være mangelfuld.</p>	4
----------------------	--	---

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
<ol style="list-style-type: none"> 1. øget fokus på kontinuitet i plejen, og at vigtig information videregives (jf. Personlig hjælp og pleje) 2. øget fokus på, at skabe roligere forhold for borgerne under frokost (jf. Kost og måltider) 3. øget fokus på, at borgere som har brug for tilpasset kost, får det (jf. Kost og måltider) 4. øget fokus på, at borgerne tilkendegiver at have brug for hjælp og støtte, som ligger ud over den i kvalitetstandarden berammede støtte (jf. Hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet) 5. øget fokus på kommunikation mellem pårørende og plejecenter (jf. Pårørende samarbejde)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM DIXENSMINDE

Adresse
Dixenvej 3, Jels, 6630 Rødding
Leder
Anita Hougaard (Centerleder) Kirsten Grøndahl Carlsen (Områdeleder)
Antal borgere
26 almindelige pladser og 1 midlertidig plads
Antal ansatte og personalesammensætning
Ca. 58 (inkl. medarbejdere i den udekørende gruppe).
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
13.09.2023 kl. 09.00 – 13.00
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • Centerleder • 2 pårørende (telefoninterview den 14. og 18.09.2023) • 2 borgere
Observation

Observation ved middagsmåltid fra kl. 11:30 – 12.30
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022 • Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023 • Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83 • Tilsynsrapport Styrelsen for patientsikkerhed af 07.03.2023 • Plejecenterets hjemmeside • Tilsynsrapport af 20.10. 2023 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151
Tilsynskonsulent:
Jørgen Nielsen & Dorthe Vinggaard Jespersen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Centerleder oplyser, at der er blevet fulgt op på tidligere forslag til kvalitetsløft.
-----------------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Centerleder oplyser, at plejecenteret leverer hjælp og støtte jf. de udarbejdede kvalitetsstandarder.</p> <p>Centerleder oplyser videre, at der afholdes triagemøder med deltagelse af sygeplejerske. Her drøftes borgernes plejeplaner for derigennem at sikre, at borgerne får den hjælp og pleje, som de har behov for. Plejeplanerne udarbejdes af et kontaktpersonsteam, som består af social- og sundhedshjælpere og social og sundhedsassistenter. Skulle borgere have behov for psykisk og/eller social omsorg, prioriteres dette altid.</p> <p>Centerleder oplyser, ofte at høre fra borgere og pårørende, at de er tilfredse med plejen, dog giver nogle borgere og pårørende udtryk for, at de ind i mellem kunne ønske mere hjælp og støtte.</p> <p>Med henblik på at kvalificere plejen og tilgangen til borgene, er der lige nu fokus på at uddanne personalet i kommunikative tilgang og metoder.</p> <p>Centerleder oplyser desuden, at borgerne i vid udstrækning har mulighed for at bestemme, hvornår de vil op om morgenen, dog motiverer personalet til, at borgerne er oppe senest kl. ca. 10.00, så morgenmad og frokost ikke foregår lige efter hinanden.</p> <p>Centerleder oplyser, at ønsket er, at borgerne skal være så selvhjulpne som muligt. Derfor introduceres borgerne til diverse hjælpemidler, som kan understøtte dette. Der er fokus på ny teknologi, ligesom centeret råder over to forflytningsvejledere. Der er eksempelvis fokus på at forebygge tryksår; hvordan sidder borgeren i kørestolen, hvordan kan man arbejde med at skifte stilling mv.</p> <p>Borger oplyser, at vedkommende i meget høj grad er tilfreds med den hjælp, som ydes fra plejecenteret. Borgeren får hjælp til bad to gange ugentlig, og klarer herudover selv den daglige hygiejne. En hjælp, som matcher borgerens behov, og som borgeren dels er tilpas med og dels er inddraget i på relevant vis. Borgeren har i nogen grad indflydelse på, hvornår dagen starter og slutter. Behovet for hjælp og støtte har ikke ændret sig væsentligt, i den tid borgeren har boet på centeret.</p>
-----------------------	--

	<p>Hvad angår hjælpemidler, så har borgeren en rollator, men giver udtryk for, at mangle en kørestol. Borger oplyser at have fået afslag på en ansøgning herom. Bortset herfra finder borgeren, at der er tale om relevante og tilstrækkelige hjælpemidler.</p> <p>Borger oplyser, at hjælpen altid ydes på en meget ordentlig og værdig måde.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende i meget høj grad er tilfreds med den hjælp og pleje, som ydes fra plejecenteret. Borgeren får, grundet funktionsnedsættelse, fuld støtte til den daglige pleje. Hjælpen matcher til fulde borgerens behov. Behovet for støtte har ikke ændret sig nævneværdigt i den tid borgeren har boet på plejecenteret. Borgeren oplyser at have indflydelse på, hvornår dagen starter og slutter.</p> <p>Hvad angår hjælpemidler, så har borgeren kørestol og badestol og borgeren finder, at der er tale om relevante og tilstrækkelige hjælpemidler.</p> <p>Hjælpen bliver altid givet på en særdeles ordentlig måde. Borgeren har selv ønsket, at flytte ind på netop dette plejecenter, og det lever til fulde op til forventningerne.</p> <p>En pårørende oplyser, at tilfredsheden med hjælpen og støtten er svingende. Pårørende har den forståelse, at der har været særdeles høj personaleudskiftning, hvilket har givet anledning til såvel manglende kontinuitet som kommunikationsbrist personalet imellem og personalet og pårørende imellem. Endvidere er det pårørendes forståelse, at plejecenteret benytter mange sosu-elever, hvilket underbygger den manglende kontinuitet i plejen.</p> <p>Der refereres til en episode, hvor borgeren i formiddagstimerne har brug for hjælp fra kommunens akutteam, hvilket aftenpersonalet ikke blev orienteret om. Som oftest er borgeren velsoigneret, men det hænder også, at borgeren bliver lagt i seng med madrester om munden. Pårørende opfatter, at personalet yder værdig og ordentlig hjælp og støtte til borgeren. Borgeren, som er kørestolsbruger og har meget komplekse støttebehov, har de nødvendige hjælpemidler, og pårørende udtaler, at borgerens behov for støtte har ændret sig over årene, og hjælpen er blevet tilrettet herefter.</p> <p>Anden pårørende oplyser, at være meget tilfreds med den hjælp og støtte som ydes til borger. Det er dog også pårørendes forståelse, at der er stor personalegennemstrømning, men det er ikke pårørendes opfattelse, at det forringer hjælpen og støtten væsentligt. Den pårørende oplyser, at borger har de nødvendige hjælpemidler, og at hjælpen ydes værdigt og omsorgsfuldt af personalet. Den pårørende oplyser, at borgers behov har ændret sig over de seneste år, og at plejecenteret løbende har tilpasset hjælpen således, at den er afstemt med det aktuelle behov.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne og de pårørende er tilfredse med hjælpen og den måde hjælpen ydes på. - borgerne inddrages, og har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes. - der er værdighed i levering af hjælpen. - hjælpen er tilpasset borgerens aktuelle behov. - personalet kommunikerer med borgerne på en respektfuld måde. - det sikres, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der til tider mangler kontinuitet i plejen, og at informationer derved kan gå tabt.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>Centerleder oplyser, at plejecenteret leverer hjælp og støtte jf. kommunens kvalitetsstandarder.</p> <p>Det er dog også centerleders forståelse, at personalet yder den hjælp og støtte der er behov for ved den enkelte borger. Eksempelvis skiftes der ofte sengetøj og gøres rent oftere, end det er anført i kvalitetsstandarden.</p> <p>Borger oplyser, at vedkommende får gjort rent af personalet hver 3. uge. Herudover får borger hjælp fra pårørende, som ugentligt hjælper med rengøringen. Borgeren kan, grundet funktionsnedsættelse, ikke selv hjælpe med rengøringen.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende i meget høj grad er tilfreds med den hjælp, som ydes fra plejecenteret, og at rengøringsstandarden er god. Der bliver gjort rent en gang om ugen – der hvor der er behov. Hvis der opstår behov for hjælp og støtte i dagligdagen, ringer borgeren efter personalet, som reagerer hurtigt. Borgeren kan, grundet funktionsnedsættelse, ikke bidrage til de praktiske opgaver. Det er borgers forståelse, at hjælpen og støttet er tilstrækkelig og god.</p> <p>Pårørende oplyser, at rengøringen langt fra er tilstrækkelig. Borgeren har set sig nødsaget til at købe privat rengøring, ligesom de pårørende ofte gør rent ved borgeren. Pårørende oplyser ligeledes, at rengøringen ikke er tilstrækkelig, og at pårørende ofte støver af mv. i borgers lejlighed.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne er tilfredse med hjælpen, der passer/tilpasses til deres behov. - borgerne er tilfredse med den måde hjælpen ydes på. - borgerne er tilfredse med graden af samarbejde og inddragelse vedrørende den praktiske hjælp. <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle pårørende er tilfredse med den hjælp, der kan ydes jf. kvalitetsstandarden, da de finder, at borgerne i nogle tilfælde har brug for hjælp og støtte, som ligger ud over den i kvalitetsstandarden berammede støtte.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	<p>Centerleder oplyser, at plejecenteret leverer hjælp og støtte jf. kvalitetsstandarder. Borgerne kan frit vælge, om de vil spise i egne boliger eller i fællesskabet. Men for at forebygge ensomhed og skabe fællesskaber opfordres de borgere, som kan, til at spise i fællesskabet.</p> <p>Plejecenteret er opdelt i to afdelinger; Trekanten og Gaden, som fællesskaberne som ofte dannes ud fra. Frokosten leveres af en ekstern leverandør, og de øvrige måltider fremstilles på plejecenteret. Derudover er der tilknyttet en gruppe frivillige, som to gange ugentligt bager småkager i køkkenet.</p> <p>Personalet dækker bord og serverer maden. Maden øses i udgangspunktet op på tallerkener, men der serveres også i skåle på bordene, så de borgere, som selv kan tage, får denne mulighed.</p>
----------------	--

	<p>”Spisegrupperne” er sammensat efter, hvem der kommer godt ud af det med hinanden, og hvordan det praktisk kan arrangeres i forhold til borgenes hjælpemidler. Hver 3. måned udarbejdes en screening af borgernes ernæringstilstand. Derved er personalet opmærksomme på, hvad og hvor meget borgerne indtager af mad. Før sommerferien var borgerne inddraget i at vælge, hvad de ville spise til frokost, men dette er ikke blevet fulgt op efter ferien. Det er centerlederens indtryk, at borgerne er tilfredse med maden.</p> <p>Borger oplyser, at vedkommende i høj grad er tilfreds med den mad, der serveres. Maden karakteriseres som rigtig god, dog kunne der være mere variation i udbuddet af pålæg om aftenen. Deltagerne i måltiderne har faste pladser, hvilket fungerer rigtig godt. Borgeren har ikke deltaget i at vælge menuer. Stemningen ved bordet er meget stille med god. Personalet har meget travlt med praktiske opgaver vedrørende måltidet.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende i meget høj grad er tilfreds med den mad, der serveres. Maden er rigtig god og varieret. Aftensmaden er smurt og velbelagt med pålæg. På et tidspunkt var borgerne involveret i at vælge menu, men dette er stoppet.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgeren er tilfreds med maden, dog kan såvel frokosten som aftensmaden forekomme kedelig. Borgeren har grundet fysisk lidelse behov tilpasset kost, hvilket personalet ikke altid er tilstrækkelig opmærksomme på.</p> <p>Anden pårørende oplyser, at borger er fuldt ud tilfreds med maden, som fremstår indbydende og varieret. Pårørende oplyser videre, at borger ikke ønsker at deltage ved fællesspisninger, og får derfor serveret alle måltider i lejligheden. Pårørende mener ikke at borger derved føler sig ensom, men pårørende har et ønske om, at personalet vil motivere borger til at komme mere ud af lejligheden.</p> <p>Observationer, Trekanten kl. 11:30 – 12:30: Syv borgere spiser ved et langt bord. Spisebordet er placeret i åben forbindelse til et køkken. Tillige er der i samme lokale, og i meget nær tilknytning til bordet, adgang til flere boliger.</p> <p>Personalet serverer maden på bordene. Nogle borgere får tilbud om at få øst op, mens andre selv øser op fra skåle, som er placeret på bordet. Der er tre personaler, som støtter under maden. Det er indtrykket, at borgerne indtager faste pladser.</p> <p>Stemningen ved bordet er lavmælt. Der er ganske få af borgerne, som taler sammen. Af anerkendelsesmarkører ses smil, personalet går ned i øjenhøjde, når de taler med borgere som sidder ned, fysiske berøringer som indikerer samhørighed, og som borgerne tager godt imod. Personalet taler med borgerne om eftermiddagens gøremål, byer i omegnen osv. Der er udskiftning af personale ved bordet. En borger har igennem måltidet tre forskellige personaler til at sidde ved siden af sig.</p> <p>Placeringen af bordet ved køkkenet og lige ved dørene til nogle af borgernes boliger betyder. I begyndelsen af måltidet er der otte personaler til stede i rummet. Personalerne skal øse op, bringe mad ud i de boliger, som ligger tæt på, og ligeledes skal der bringes mad ud i resten af huset. Under måltidet bliver der vasket op i en storkøkkenopvaskemaskine, hvilket støjer en del. Måltidet afvikles generelt på en stille og rolig måde, men personalet går en del til og fra bordet og mellem boligerne, når borgerne skal serviceres.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være i høj grad opfyldt.</p>

	<p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne er tilfredse med maden. - medarbejderne bidrager til at skabe en god måltidsoplevelse ved, at måltidet afvikles så der er en god stemning. - borgerne mødes med respekt og anerkendelse. - borgerne får mulighed for at bidrage med det, de selv kan. - borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. - borgere modtager diætkost, når det er påkrævet. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - afviklingen af den første del af måltidet får et hektisk præg, da spisebordet er placeret et centralt sted i plejecenteret, hvor personalet har brug for at gå til og fra. - borgernes behov for tilpasset kost ikke i alle tilfælde imødekommes.
--	---

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	<p>Centerleder oplyser, at der er fokus på tidlig opsporing og forebyggelse. Omdrejningspunktet for det er triageringen af borgerne. Vurderingerne gennemgås af en sygeplejerske, som er tilknyttet plejecenteret, og det vurderes, om og i givet fald hvilke tiltag, der skal iværksættes.</p> <p>Allerede ved indskrivningen af borgerne, hvor borgere og pårørende deltager, og borgernes livshistorie præsenteres, er der fokus på den rehabiliterende tilgang. Hvilke ønsker har borgeren til opholdet, hvad er de grundlæggende behov, og hvordan kan borgeren føle sig tryk i eget hjem, herunder behovet for hjælpemidler. Hvad angår såvel den rehabiliterende tilgang som Vejen kommunes Værdighedspolitik, så drøftes disse på personalemøderne. Ligeledes introduceres nyt personale til plejecentrets syn på rehabilitering via en buddy-ordning, og samtaler med centerleder.</p> <p>Borger oplyser, at vedkommende i meget høj grad inddrages i beslutninger vedrørende eget liv og pleje. Borger har ikke opfattelsen af, at der har været ændringer i forhold til den hjælp og støtte som ydes.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende, grundet funktionsnedsættelse, får fuld støtte fra personalet. Borger oplyser dog også, at borger opfordres til at vedligeholde færdigheder ved at deltage så aktivt som muligt i støtten. Det er borgers forståelse, at vedkommende i meget høj grad er inddraget i beslutninger vedrørende eget liv og pleje.</p> <p>Begge pårørende oplyser, at deres borgere har brug for meget hjælp og støtte, og at borgerne ikke kan indgå i nogen form for praktisk arbejde eller egen personlig hygiejne. Pårørende tilføjer, at deres borgere har en mening om, hvordan personalet skal hjælpe og støtte, og for den ene borgers vedkommende efterkommes ønskerne, og for den anden borgers vedkommende er det ikke altid, at ønskerne imødekommes.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der i dagligdagen er fokus på den rehabiliterende tilgang. - personalet er introduceret til den rehabiliterende tilgang, og der er løbende fokus herpå. - det forventningsafstemmes med borgere og pårørende, at der arbejdes efter den rehabiliterende tilgang.

	<ul style="list-style-type: none"> - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse. - borgerne er inddrages på relevant vis. - det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes
--	---

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

Indsamlet data	<p>Centerleder oplyser, at personalet, til trods for plejecenterets afdelingsopdeling, ikke er tilknyttet en særlig afdeling, men derimod tilknyttet borgere på tværs af afdelingsopdelingen. Der foregår løbende triagering af borgerne, således at personalet kan agere på akutte opståede behov.</p> <p>Centerleder oplyser videre, at der er fokus på rehabiliterende og anerkende tilgang, og at personalet i nær fremtid, skal deltage i kurser vedrørende den vitaliserende samtale og neuropsykologi. Dette så personalet uddannes i at forstå, hvilke motiver der kan ligge bag borgernes adfærd, og derved yde bedre støtte til den enkelte borger.</p> <p>Videre har plejecenteret fokus på kommunikation, da alle borgere har individuelle behov i den retning, og ligeledes anses værdighed i plejen som et essentielt tema for personalet.</p> <p>Begge borgere oplyser, at personalet er imødekommende og taler pænt og værdigt til dem. Ved nødkald responderer personalet hurtigt, ligesom hjælpen opleves som fleksibel. Borgerne oplyser begge, at de har indflydelse på, hvorledes og hvornår hjælpen ydes, og at de er tilfredse med graden af medbestemmelse. Videre oplyser de, at personalet opfordre borgerne til at deltage, der hvor de har mulighed for det.</p> <p>Begge pårørende oplyser, at borgerens behov for støtte har ændret sig over årene, og hjælpen er blevet tilrettet løbende. Det er pårørende forståelse, at personalet kommunikerer med værdighed og respekt overfor borgeren, og at borgernes ønsker og behov i vid udstrækning imødekommes. En pårørende opfatter dog, at det ikke er altid, at personalet har ændret hjælpen hurtigt nok, hvilket pårørende tiltænker manglende kommunikation mellem dag- og aftenpersonale.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne får mulighed for at gøre det de selv kan, når de modtager hjælp. - borgerne er tilfredse med graden af indflydelse. - kommunikationen med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde, og tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger. - arbejdet struktureres med fokus på, at borgernes behov og ønsker i videst muligt omfang tilgodeses, og at medarbejderne ved opståede behov har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen. - hjælpen til borgerne er fleksibel. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjælpen ikke i alle tilfælde tilpasses tilstrækkelig hurtigt.

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>Centerleder oplyser, at de pårørende, bortset fra en verserende sag, virker tilfredse. Centerlederen har kontakten til de pårørende, når der sker væsentlige ændringer i borgernes behov for støtte.</p>
----------------	---

	<p>Der er etableret pårørenderåd og der fremsendes nyhedsbreve til de pårørende, ligesom de pårørende inviteres til arrangementer hen over året. Det er centerlederens opfattelse, at de pårørende er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>Borger oplyser, at der er tæt kontakt til de pårørende, ligesom det er borgerens indtryk, at de pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecentret.</p> <p>Anden borger oplyser, at der er tæt kontakt til de pårørende, ligesom det er borgerens indtryk, at de pårørende synes, at plejecenteret er et godt sted, og at de er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>Pårørende oplyser, at samarbejdet er præget af mangelfuld kommunikation fra personalets side, hvilket kan give anledning til misforståelser, eksempelvis bliver vigtige beskeder fra de pårørende om borgeren ikke delt i personalegruppen. Stemningen på plejecenteret har i de senere år udviklet sig i positiv retning, og personalet virker mere tilfredse.</p> <p>Anden pårørende oplyser, at samarbejdet er godt, at plejecentret afholder adskillige pårørendearrangementer, og at man altid er velkommen. Pårørende kunne dog godt ønske sig mere information om borger – eksempelvis hvis borger har været ved lægen, eller hvis borger ikke har spist som vanligt. Pårørende ved dog også, at personalet ikke må informere uden borgers samtykke.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der afholdes pårørendearrangementer og at der er etableret pårørenderåd. - der er pårørende som i høj grad er tilfredse med samarbejdet. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - pårørende ikke i alle tilfælde er tilfredse med informationsniveauet internt på plejecentret samt fra plejecenter til pårørende.

FORMÅL OG METODE

4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens § 83 samt med baggrund i de mellem Vejen Kommune og STS+ aftalte områder.

I henhold til Servicelovens § 151 og Retssikkerhedslovens § 16 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med de enkelte plejehjem.

Formålet med tilsynet er:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.

Dermed skal tilsynene bidrage til at sikre kvaliteten, herunder at der er overensstemmelse mellem tilbuddets hverdag, kommunens retningslinjer og gældende lovgivning.

4.2. METODE OG TILRETTELÆGGELSE

Tilsynet benytter en række metoder til indsamling og analyse af data, som alle har udgangspunkt i den rehabiliterende, anerkendende og værdibaserende tilgang. Gennem dialog, observationer og skriftligt materiale trianguleres data således, at et validt resultat kan tilvejebringes til brug for plejehjemmets samt forvaltningens fremadrettede kvalitetsudvikling i takt med borgernes behov. Vi vægter kontrol, udviklings- samt læringsperspektivet højt.

De anvendte metoder er kvalitative interviews; strukturerede eller semistrukturerede, fokusgruppintervjuer, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhenter plejehjemmet accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Observation af praksis
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Interview med pårørende

Derudover indhenter tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandarder, Tilsynspolitik, Værdighedspolitikker, og benytter online oplysninger fra plejehjemmets hjemmeside, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

4.3. BEDØMMELSESSKALA

Be	
5 i meget høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgerne • Alle elementer i indikatoren er opfyldt
4 i høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt
3 i middel grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt
2 i lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt
1 i meget lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne • Meget få af elementerne i indikatoren er opfyldt

KONTAKTOPLYSNINGER

5.1. PRÆSENTATION AF STS+

STS+ er en del af Socialtilsyn Syd. Socialtilsyn Syd er et af i alt fem socialtilsyn i Danmark, der varetager tilsyn med de i § 4 i lov om socialtilsyn nævnte tilbud. I tillæg til de i loven fastsatte myndighedsopgaver kan socialtilsynene tilbyde at løse konsulentopgaver samt tilbyde undervisning relateret til tilsynenes kompetencer. Denne mulighed for at løse andre opgaver end selve tilsynet har Socialtilsyn Syd valgt at udfylde gennem STS+.

Opgaver udført af STS+ løses af erfarne, engagerede og teoretisk kvalificerede tilsynskonsulenter og med en dedikeret organisation i ryggen.

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

Administrationsleder

Claus Ribe Bagge

Tlf: 72531987, mail: cbagg@fmk.dk

Specialkonsulent

Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail: dovij@fmk.dk