

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Plejecenter Enghaven

Unmeldt tilsyn – Endelig rapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 13. oktober 2020
Rapporten er udarbejdet af Anna Rask Poulsen
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

Tilbuddets navn	Plejecenter Enghaven
Adresse	Rødding Engvej 3, 6630 Rødding
Telefon	7996 6840
E-mail	Leea@vejen.dk
Leder	Lene Eg Andreasen
Pladser i alt	52

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynet	Borgere: 3 Medarbejdere: 3 Pårørende: 3 Leder: Udviklingspunkter fra tilsynsrapport 2019 er gennemgået – Derudover er der ikke foretaget interview.
Observationer	STS+ har udført 2 observationer af plejesituationer, begge i borgernes egne boliger. Endvidere er der foretaget observation af spisesituation i fællescafeteriet.
Eventuelt andet materiale	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, d. 14-09-2014 Lov om social service §§ 83 og 83a

Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghaven i meget høj grad yder praktisk hjælp, personlig pleje og omsorg til borgerne, ud fra en individuel tilpasset tilgang, med udgangspunkt i Vejen kommunes kvalitetsstandard. Ligeledes inddrages borgernes ressourcer i udførelsen af opgaverne, idet omfang det er muligt.

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghavens borgere i høj grad udtaler tilfredshed med maden. Dog har borgerne ikke medindflydelse på valg af retter. STS+ bemærker, at medarbejderne i middel grad vurderer, at maden er tilfredsstillende samt, at borgerne fortsat ikke har mulighed for valg af retter.

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghaven i høj grad udfører ernæringscreening ved indflytning samt løbende ved behov. Dog konstateres, via stikprøve, at der ikke er foretaget ernæringscreening ved borgerens indflytning juli 2020.

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghaven i høj grad har fokus på, at iværksætte træningsforløb med henblik på, at forbedre borgernes funktionsniveau. Ligeledes tilbydes borgerne flere forskellige former for aktiviteter, hvor motion indgår. STS+ bemærker dog, at der fortsat kan være 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 Plejecenter Enghaven i høj grad dokumenterer det udførte arbejde samt de observationer der foretages. Der følges løbende op på den enkelte borgers funktionsniveau med henblik på, at vurderer om den tildelte ydelse fortsat er tilpasset borgerens støttebehov.

STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad trives i de fysiske rammer og faciliteter i Plejecenter Enghaven samt at de fysiske rammer giver mulighed for individuel livsførelse og deltagelse i fællesskaber og aktiviteter på tværs af centeret.

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghavens medarbejdere, pårørende og borgere i høj grad oplever, at der er en respektfuld og værdig kommunikation i hverdagen. Det vurderes endvidere, at medarbejderne er opmærksomme og reflekterende samt, at medarbejderne tager udgangspunkt i Vejen kommunes værdighedspolitik. STS+ bemærker dog, at plejecenteret anvender vikarer/studerende m.m., hvor det primære sprog ikke er dansk. Der kan derfor ske misforståelser i kommunikationen, hvilket kan få indvirkning på borgernes trivsel i hverdagen.

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghaven i 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 Enghaven 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 Enghaven kan med fordel optimere den samlede kvalitet for borgerne ved:

- at der fortsat kan arbejdes udviklende med borgerinddragelse i valg af retter
- at der fortsat 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
- at der kan arbejdes udviklende med at sikrer opdateret information om Klippeplansordningen til alle medarbejdere således, at alle relevante aktører er bekendt hermed
- 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.."
- at der kan arbejdes udviklende med at sikrer kommunikation og forståelse mellem alle borgere og alle medarbejdere. Herunder særlige udfordringer, når dansk ikke er medarbejderens primære sprog.
- at der kan arbejdes udviklende med borgernes sociale interaktioner under måltider i fællescaferieret.
- at der kan være behov for gennemgang af dokumentationsform med medarbejdere således, at dokumentationen udføres ensrettet.

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	Borgerne oplyser samstemmende, at de får den praktiske hjælp der er behov for. Borgerne medvirker ligeledes i udførelsen af de praktiske opgaver, idet omfang det er dem muligt. Borgerne tilføjer, at de er meget tilfredse.
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.	I meget høj grad tilfredsstillende	2 borgere oplyser samstemmende, at de får den hjælp til personlige pleje der er behov for. Herunder hjælp til bad en gang om ugen. Borgerne medvirker ligeledes i udførelsen af plejeopgaverne, idet omfang det er dem muligt. 1 borger oplyser, at vedkommende ikke får hjælp til personlig pleje, idet borger varetager egen hygiejne.

		STS+ konstaterer, via observationer, at medarbejder har fokus på borgernes værdighed i forbindelse med levering af den personlige pleje.
Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at maden er god og velsmagende samt at det er muligt at få middagsretterne varmet senere ved behov herfor. Borgerne tilføjer hertil, at de er tilfredse med maden og de bestemmer selv, hvor de indtager deres måltider.</p> <p>Borgerne oplyser samstemmende, at de ikke har indflydelse på valg af de varme middagsretter, hvilket borgerne heller ikke ønsker. Borgerne har mulighed for at vælge, hvad der ønskes til morgenmad. Dog tilføjer borger, at der er et ønske om mere frugt og flere grønsager. Borgerne oplyser tillige, at de ikke bidrager til tilberedning eller anretning af maden.</p>
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at ingen af dem har en genoptræningsplan og der tilføjes, at borgerne selv vurderer, at de ikke har behov herfor. STS+ bemærker, at en af borgerne oplyser, at vedkommende er bange for at falde, hvorfor borger f.eks. ikke deltager i gåtur.</p> <p>2 af borgerne dyrker gymnastik, enten på hold 2 gange om ugen, eller af egen drift. 1 borger oplyser, at vedkommende ikke har lyst til deltagelse i motion.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at de er tilfredse med egen bolig samt fællesarealerne. Borgerne tilføjer, at de anvender fællesarealerne til eksempelvis socialt samvær i dagcentret og indtagelse af måltider i cafeteriet.
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at de er glade for at bo på plejecenteret, glade for hverdagen samt at medarbejderne altid er venlige og imødekommende. Stemningen er hyggelig, dog kan tonen overfor hinanden en gang imellem være hård. Medarbejderne er gode til at oplyser, at vi skal tale pænt til hinanden.</p> <p>Endvidere tilføjer borgerne, at de selv bestemmer, hvilke aktiviteter der i løbet af dagen sker deltagelse i.</p> <p>Borgerne oplyser samstemmende, at de kender til klippekortsordningen og en af borgerne har anvendt ordningen en gang. Borgerne tilføjer, at der ikke på nuværende tidspunkt er behov for ordningen.</p>

Kommunikation	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at de taler med medarbejderne, såfremt der er noget de ikke er tilfredse med omkring praktisk hjælp, personlig pleje og maden. Yderligere tilføjes, at borgerne mødes med venlighed og respekt af både medarbejdere og leder.</p> <p>Borgerne oplyser endvidere, at stemningen er god blandt borgerne. Dog tilføjer borger, at tonen til tider kan være meget hård blandt nogle borgere, citat, <i>"nogen taler jeg slet ikke med"</i> på denne baggrund.</p> <p>STS+ observerer, i forbindelse med servering af middagsmad i fællescafeteriet, at der ikke er verbal kommunikation mellem borgerne.</p>
Samarbejdet med pårørende som en ressource	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at pårørende inddrages i det omfang der er behov herfor. Pårørende taler med medarbejderne, når de kommer på besøg, og derudover informerer borgerne selv deres pårørende.</p> <p>Borgerne oplyser samstemmende, at de ikke er bekendt med eller kan huske, om hæftet <i>"Der er noget du skal vide om mig..."</i> er udfyldt i samarbejde med pårørende.</p> <p>STS+ bemærker, under interviews, at hæftet <i>"Der er noget du skal vide om mig..."</i> ikke ligger tilgængelig i borgernes lejligheder, som hæftet skal jf. <i>"Det gode hverdagsliv på plejecentrene."</i></p>

Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne får den praktiske hjælp, de er berettiget til efter kvalitetsstandard og løbende ud fra individuelle behov. Herunder modtaget borgerne rengøring hver 3 uge. Dog tilføjer medarbejder, at der i Enghuset kan opstå problematikker omkring rengøringsinterval, idet der kan gå op til 6 uger, hvor borgerne ikke får udført rengøring. Begrundelse herfor kan være, at der eksempelvis er sygdom blandt medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at borgerne udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp. Ligeledes er borgerne inddraget i udførelsen af de praktiske opgaver, idet omfang det er muligt.</p>

		Medarbejder supplerer med, at der siden seneste tilsynsbesøg har været fokus på inddragelse af borgernes ressourcer.
De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	<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, men ingen af borgerne ytrer på nuværende tidspunkt ønske herom. Medarbejderne tilføjer, at det kan ske, at borgerne ikke hjælpes op til det aftalte tidspunkt, grundet eksempelvis fravær blandt medarbejderne. I situationen prioriteres, hvem af borgerne der har behov for at få hjælp først og hvem der kan/ønsker at blive liggende længere. Endvidere suppleres med, at borgerne altid får deres morgenmad samt eventuelt medicin til den aftalte tid.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at borgerne udtrykker tilfredshed og borgerne inddrages i udførelsen af plejeopgaverne, idet omfang det er muligt. Medarbejder supplerer med, at der siden seneste tilsynsbesøg har været fokus på inddragelse af borgernes ressourcer.</p>
Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I middel grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der ikke er sket ændringer i borgernes mulighed for medinddragelse i valg af retter. Borgerne udtrykker fortsat ønske om gamle danske rette samt mere frugt og grønt. Herunder suppleres med, at der eksempelvis aldrig serveres en salat, borgerne ønsker ikke hver lørdag, at få sammenkogte retter, ligesom pandekager med kød fyld er for stærke.</p> <p>Leder oplyser, at aktivitetsmedarbejderne er blevet gode til, at videregive borgernes ønsker.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at de vurderer, at maden ikke altid er velmagende. Yderligere suppleres med, at mange af borgerne ikke har ressourcer til at deltage i valg af retter, men borgerne kan sagtens inddrages mere, via dialog med os.</p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere, at der altid udarbejdes ernæringscreening ved indflytning samt løbende ved behov. Såfremt der er behov for speciel kost, er køkkenet gode til at lave dette på bestilling.</p>
Træning (§ 83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I høj grad tilfredsstillende	Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne har mulighed for gymnastiktræning, træning på cykel og der arrangeres gåture sammen med borgerne.

		<p>Medarbejderne tilføjer, at der er plads til forbedring, set i forhold til at motivere og inddrage flere borgere i fysisk træning, via aktiviteter, i plejecenteret.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at nogle borgere på nuværende tidspunkt har fastlagte træningsplaner (§86), udarbejdet af fysioterapeut eller sygeplejerske og det er medarbejderne der efterfølgende træner med den enkelte borger ud fra den fastlagte plan.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere samstemmende, i forhold til tidligere Udviklingspunkt, at der fortsat er plads til forbedringer omkring inddragelse af fysioterapeut/sygeplejerske, set i forhold til tilbud om § 86 træning, men citat, <i>"hvis vi skal træne for mange borgere samtidigt, er det ikke muligt ressourcemæssigt"</i>. Der er således fortsat borgere der kan forbedre deres funktionsniveau, via øget fokus på inddragelse af fysioterapeut/sygeplejerske, tilføjer medarbejderne.</p> <p>Leder oplyser, at der, i forbindelse med tidligere Udviklingspunkt, er opmærksomhed på genoptræningsforløb.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at de fysiske rammer og faciliteter overordnet er gode. Der skal ske renovering af badeværelser i Alleén. Boulevarden har fortsat en kold gang. I Enghuset er fællesarealet for småt og der mangler plads udenfor til borgerne. Endvidere er fællestuer og fællescafeteriet meget institutionsagtige og ikke hyggelige indrettet.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, i forbindelse med gennemgang af Udviklingspunkter, at der er nedsat en arbejdsgruppe vedrørende afskærmning i fællescafeteriet samt, at der ikke længere drøftes personfølsomme oplysninger i fællesarealet, Enghuset, idet medarbejderne nu flytter sig til et kontor.</p> <p>Leder oplyser, at det, i forbindelse med tidligere Udviklingspunkt, er drøftet med medarbejderne, at der ikke må drøftes/ligge personfølsomme oplysninger i fællesarealet. Endvidere er arbejdsgruppen fortsat i proces vedrørende drøftelser om afskærmning.</p>
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgernes trivsel observeres via borgernes humør, kropssprog, kropsholdning, hvor meget de spiser og hvad siger</p>

<p>indflydelse og medinddrages.</p>		<p>borgerne eksempelvis selv. Ved eventuel mistrivsel, tales med borger, ligesom medarbejderne anvender faglig sparring kollegaerne imellem.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at borgerne giver udtryk for, at de trives i dagligdagen. En medarbejder tilføjer, at en borger hver morgen græder i flere timer, da borger ikke kan lide at være i afdelingen, hvilket også får indvirkning på medarbejderne. Der forsøges at motivere borger med gåture. Dagcenter, som aktivitet, er ikke muligt, idet en af medarbejderne så skal følge med. Medarbejderne i afdelingen vurderer, at borger er fejlplaceret, tilføjer medarbejder.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at stemningen i huset er god og borgerne forsøges løbende inddraget i tilrettelæggelse af deres hverdag.</p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere samstemmende, at Klippekursordningen ikke længere eksisterer, citat, <i>"ordningen er sparet væk"</i>.</p>
<p>Dokumentation</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>2 af medarbejderne oplyser samstemmende, at der dagligt dokumenteres under borgernes døgnrytme i sekoia og der udarbejdes handleplaner i nexus, såfremt der skal ske ændringer i tildeling af hjælpen. En medarbejder oplyser, at døgnrytme ikke anvendes.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere samstemmende, at borgernes funktionsniveau løbende observeres og der er ligeledes faglig sparring herom på fællesmøder, hvor det er muligt at viden dele med henblik på, om der er behov for ændringer i den tildelte ydelse.</p> <p>Teamkoordinator oplyser i forbindelse med fremvisning af nedenstående, at visitering registreres i nexus og døgnrytme udarbejdes og behandles udelukkende i sekoia. Handleplaner registreres i nexus, men behandles ligeledes kun i sekoia. Endvidere tilføjes, at socialpædagogisk handleplan kun udfyldes, hvis der er udfordringer i arbejdet med borger og hvor der er behov for, at medarbejderne har en ensretning i tilgangen til borger.</p> <p>Fremvisning af dokumentation – stikprøve 1 – Borger født i oktober:</p> <p>Intet at bemærke.</p> <p>Fremvisning af dokumentation – stikprøve 2 – Borger indflyttet i juli 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>Derudover intet at bemærke.</p>
Kommunikation	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne mødes med venlighed, forståelse og respekt af alle medarbejdere og leder.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at plejecenteret mange gange anvender vikarer/studerende m.v., citat, <i>"som ikke kan det danske sprog ordentlig, hvilket giver udfordringer og misforståelser i kommunikationen"</i> og citat, <i>"Det er ikke godt for borgerne og der sker ligeledes verbale udbrud hos borgerne."</i></p> <p>Partshørings svar modtaget den 02.11.2020: <i>"Vi anerkender fuldt at der er oplevet sprogvanskeligheder i forhold til medarbejder med anden etnisk herkomst, og selvfølgelig skal dette adresseres som alle andre udviklingspunkter. Men vi ser gerne at formuleringen ændres da den nuværende tekst kan opfattes diskriminerende og det vil vi rigtig nødig."</i></p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at det etiske aspekt i kommunikation med borger, løbende drøftes mellem medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne og leder oplyser, i forbindelse med gennemgang af Udviklingspunkt, at der er taget hånd om borgernes verbal og nonverbal kommunikation. Herunder støttes borgerne i en god og hensigtsmæssige tone og der er sket ændringer i sammensætning af grupperne.</p>
Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerens kontaktperson som udgangspunkt varetager dialogen mellem borger, pårørende og plejecenteret. Dialogen er overordnet god, men der kan dog være udfordringer. Ved udfordringer i samarbejdet med pårørende, er det i første omgang kontaktpersonen der varetager dialogen og hvis behov overtager leder. Dog skubber leder indimellem sagen retur til kontaktpersonen, hvilket citat, <i>"det er ikke godt nok", tilføjer medarbejderne.</i></p>

		<p>Medarbejderne oplyser endvidere samstemmende, at pårørendes ressourcer inddrages, eksempelvis til at ledsage borger på sygehusbesøg, handle ind, hente medicin og bestille transport. Medarbejderne tilføjer, at der fortsat kan arbejdes udviklende hermed.</p> <p>Medarbejderne oplyser tillige, vedrørende hæftet <i>"Der er noget du skal vide om mig..."</i> at det er pårørende der skal udfylde hæftet og der opfordres i starten af indflytningen til, at dette bliver gjort. Medarbejderne tilføjer samstemmende, at der burde være mere fokus på, at hæftet bliver udfyldt samt at oplysningerne skal være tilgængelige således, at medarbejderne til enhver tid kan bruge oplysningerne i det daglige arbejde.</p> <p>Partshørings svar modtaget den 02.11.2020: <i>"Den ligger tilgængelig/synlig, der hvor beboer ønsker det. Alle de adspurgte pårørende var opmærksom på hæftet, men gav en god begrundelse hvorfor hæftet ikke var udfyldt."</i></p>
--	--	--

Pårørendes oplevelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Inddragelse af de pårørende i borgernes hverdag.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at de oplever sig inddraget i deres pårørendes hverdag. Inddragelsen sker via kontaktpersoner, sms, telefonopkald eller via dialog under besøg. En pårørende tilføjer, at medarbejderne er gode til at håndtere, hvilke oplysninger der må videreformidles, så regler herom overholdes.</p> <p>En pårørende oplyser, at der har været indkaldt til indflytningssamtale, men grundet Covid-19 har samtalen været aflyst 2 gange – Pårørende afventer ny indkaldelse.</p>
Understøtter informationerne mellem plejecenteret og pårørende samarbejdet.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at de oplever et godt samarbejde med medarbejdere/leder samt at indgåede aftaler overholdes.</p> <p>En ud af tre pårørende oplyser, ikke at være bekendt med klippekortsordningen.</p> <p>Pårørende tilføjer samstemmende, at hæftet <i>"Der er noget du skal vide om mig"</i>, ikke er udfyldt, hvilket der er flere grunde til. Herunder er der tale om følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borger meget dårlig/kort levetid

		<ul style="list-style-type: none"> • Borger og pårørende har ikke haft indflytningssamtale endnu, grundet aflysninger – pårørende afventer indkaldelse hertil • En pårørende har ikke udfyldt, selvom medarbejderne har anbefalet dette. <p>En pårørende oplyser, at der i de første par år, har været løbende og formaliseret dialog med medarbejdere. Dialogen foregår nu, når der opstår et behov herfor. Eksempelvis, hvis pårørende skal bevilges hjælpemiddel.</p> <p>STS+ bemærker, at alle pårørende med fordel kan orienteres om Vejen kommunes klippekortsordning samt på hvilken måde pårørende og beboer kan ansøge herom.</p>
Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at dialogen med medarbejdere er god og ligeledes opleves, at dialogen mellem medarbejdere og borgere er god. Pårørende oplyser endvidere, at der er en behagelig stemning og atmosfære samt, at pårørende oplever sig imødekommet og behandlet venligt og respektfuldt, af medarbejderne.</p> <p>Pårørende oplyser tillige, at de er bekendt med hvem der skal tages kontakt til, ved behov for svar på diverse spørgsmål. Pårørendes henvendelser bliver ligeledes besvaret.</p>

Observationer		
Indikator	Bedømmelse	
Observationer på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.	I høj grad tilfredsstillende	<p><u>Observation 1 – Plejesituation i egen bolig</u></p> <p>STS+ observerer, at medarbejder og borger har et godt samspil under plejen. Medarbejder informerer løbende borger om delprocesserne og borger inddrages, så vidt muligt heri. Medarbejder udfører ligeledes sit arbejde etisk og i nænsomt og i roligt tempo, samt udviser en positiv, inddragende og hjælpsom tilgang. Borger virker tryk og glad ved medarbejder.</p> <p><u>Observation 2 – Plejesituation i egen bolig</u></p> <p>STS+ observerer, at medarbejder løbende informerer borger om delprocesserne og borger inddrages, i det omfang det er muligt. Medarbejder udfører arbejdet nænsomt, etisk og i roligt tempo, samt udviser en</p>

		<p>positiv, inddragende og hjælpsom tilgang. Borger virker tryk i situationen og der er løbende dialog mellem borger og medarbejder om forskellige hverdagsoplevelser.</p> <p><u>Observation 3 – Spisesituation – fællescafeteriet</u></p> <p>STS+ observerer, at der er tretten borgere tilstede og 2 medarbejdere går rundt med madvogn og tilbyder/spørger borgerne, hvad der ønskes af mad og tilbehør.</p> <p>Borgerne sidder ved borde, der er opdelt i mindre grupper, og det observeres, at medarbejderne engagerer sig positivt i samspillet med borgerne og medarbejderne er meget imødekommende og venlige under serveringen.</p> <p>STS+ observerer endvidere, at der ikke er nogen former for interaktion borgerne imellem. Endvidere er der ikke medarbejdere placeret ved de enkelte borde og det observeres ikke, at medarbejderne understøtter den sociale interaktion mellem borgerne under serveringen og efterfølgende spisning.</p> <p>STS+ observerer, at medarbejderne tilbyder borgerne mere mad og en medarbejder tilbyder borger hjælp med maden.</p>
--	--	---