



KVALITETSVURDERING

PLEJECENTRET ENGHAVEN

VEJEN KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	5
Datagrundlag	5
Formål og metode	16
Kontaktoplysninger	17

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+.

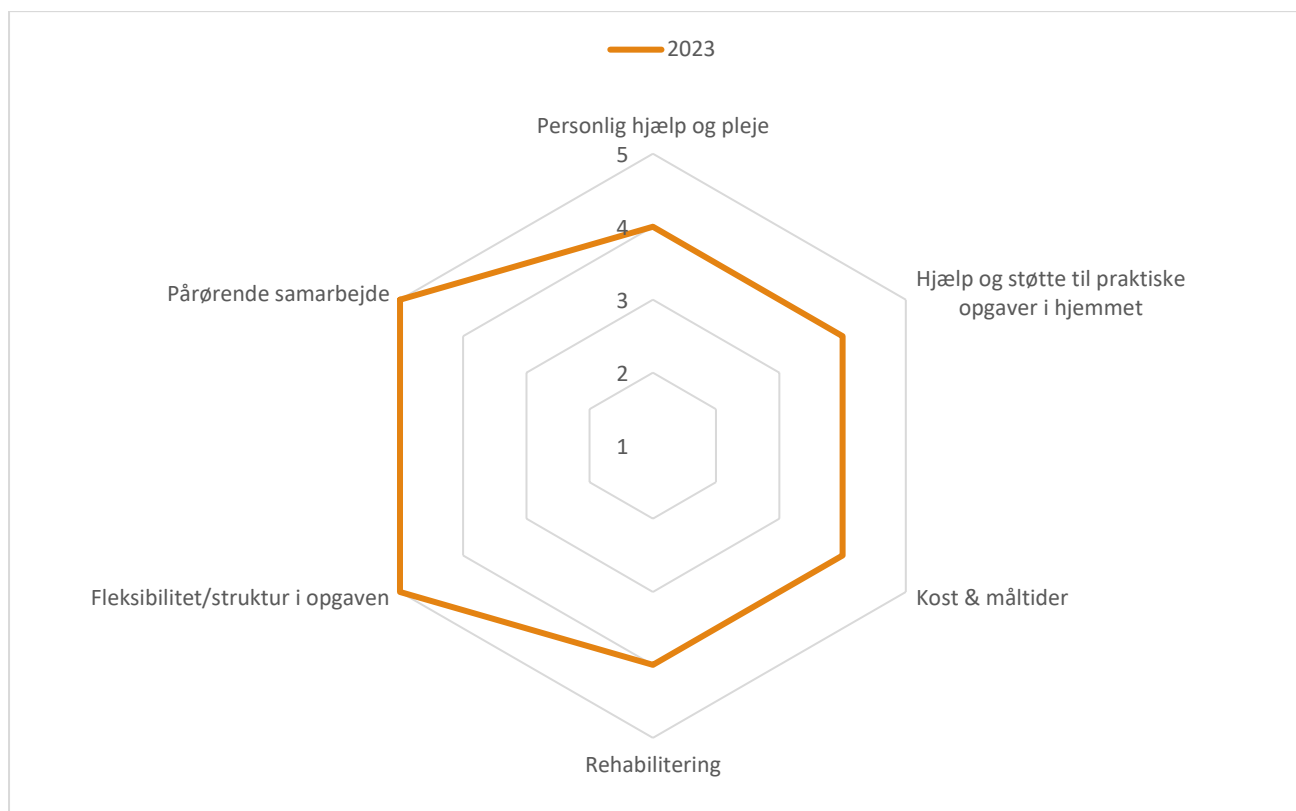
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

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



Figuren viser plejecenterets 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	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. 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.	4

	<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> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde – når den ydes af afløsere - ydes af medarbejdere, der har tilstrækkeligt kendskab til, hvordan ydelsen leveres til den enkelte borger.</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 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, plejecenteret yder praktisk hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde inddrages - herunder at borger ikke i alle tilfælde inddrages ved at være orienteret, før medarbejder yder praktisk hjælp i borgers lejlighed, når borgeren ikke er til stede i lejligheden.</p>	4
Kost og 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 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 høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med maden.</p> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke oplever, at de bliver inddraget, og har indflydelse vedrørende den varme mad.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever, at stemningen under måltider i alle tilfælde er god pga. den måde borgerne er opdelt under spisningen.</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>	4

	<p>STS+ vurderer, at borgerne i nogen grad inddrages og har indflydelse.</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> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde er tilfredse med graden af inddragelse og indflydelse.</p>	
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 meget 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 i meget høj grad ydes fleksibelt.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen med henblik på at sikre den bedste hjælp i den konkrete situation.</p>	5
Pårørende samarbejde	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den måde, hvorpå de inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med stemningen på plejecenteret, der afspejler medarbejdernes værdsættelse af den enkelte borger.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret varetager pårørendesamarbejdet med en åben og ærlig dialog.</p>	5

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. Sikre at alle medarbejdere – herunder afløsere – har tilstrækkelig viden om, hvordan hjælpen ydes til den enkelte borger (jf. Personlig hjælp og pleje) 2. Øget fokus på, at hvordan borgere i højere grad inddrages (jf. Praktisk hjælp) 3. Øget fokus på, hvordan borgeres tilfredshed med maden kan styrkes (jf. Mad og måltider)

4. Øget fokus på borgeres inddragelse og indflydelse vedrørende den varme mad (jf. Mad og måltider)
5. Øget fokus på, hvordan der i alle tilfælde skabes rammer for en god stemning under måltiderne (jf. Mad og måltider)
6. Øget fokus på borgeres mulighed for inddragelse og indflydelse (jf. Rehabilitering)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTER ENGHAVEN

Adresse
Engvej 3, 6630 Rødding
Leder
Nina Dalmark
Antal borgere
32 almindelige pladser 16 demenspladser 2 midlertidige pladser
Antal ansatte og personalesammensætning
I alt: 87: 1 sygeplejerske, 19 social- og sundhedsassistenter, 27 social- og sundhedshjælpere, 16 ufaglærte medarbejdere, 17 elever, 1 pædagog, 2 plejehjemsassistenter, 1 ernæringsassistent, 3 husassistenter.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
16-10-2023 KL. 14.00 - 17.20
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere (enkeltinterview) • Assisterende leder (telefoninterview 18-10-2023) • 2 pårørende (telefoninterview (18-10-2023 + 19-10-2023))
Observation
Observation ved eftermiddagskaffe kl. 14.20 – 14.50 Observation ved eftermiddagsaktivitet kl. 16.20 – 16.55 Observation før aftensmåltid kl. 16.55 – 17.20
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 • Plejecenterets hjemmeside • Tilsynsrapport af 20-10-2022 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at der er arbejdet med de forslag til kvalitetsløft, der fremkom ved seneste tilsyn.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende modtager daglig hjælp om morgenen til at komme op og blive soigneret, samt at vedkommende en gang ugentligt modtager hjælp i forbindelse med bad.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til at komme i bad en gang ugentligt og selv klarer daglig soignering.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad en til to gange om ugen, og selv klarer daglig soignering.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere er opmærksomme på, at borgere bliver tilbudt den hjælp, Kvalitetsstandardens tilsiger. Leder tilføjer, at langt de fleste borgere ønsker bad mindre end tre gange om ugen.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger får hjælp til daglig soignering og bad.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger får hjælp til bad ugentligt samt hjælp til daglig soignering i perioder, hvor borger ikke selv kan varetage dette.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen tilpasses efter den enkelte borgers konkrete situation.</p> <p>Pårørende oplyser, at hjælpen tilpasses borgeres behov.</p> <p>Borgere oplyser, at de gør alt det, de selv kan bl.a. i forbindelse med bad, og at der er den fornødne tid dertil.</p> <p>Leder oplyser, at udgangspunktet er, at det borgere kan selv, skal de selv. Leder tilføjer, at dette er ud fra borgerens aktuelle ressourcer og energiforvaltning.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne er gode til at give borgerne den fornødne tid til at gøre det, de selv kan, og at medarbejdere ofte udfører andre opgave imens, således at borgeren får den fornødne ro.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere er opmærksomme på, at tilbyde hjælp til nedre toilette, for at forebygge urinvejsinfektion.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere får mulighed for at gøre det de selv kan. En pårørende tilføjer, at medarbejderne gør meget for at fastholde borgers funktionsniveau samtidig med, at borgers tryghed sikres. En anden pårørende oplyser, at borger bliver spurgt, hvordan vedkommende vil bidrages.</p> <p>To borger oplyser, at hjælpen bidrager til, at de kan opretholde deres personlige hygiejne.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende fornemmer, at borgerne er tilfredse med hjælpen, og den måde, hvorpå hjælpen ydes.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger altid er velsoigneret.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at hjælpen i høj grad bidrager til, at borger kan bevare sin værdighed.</p> <p>To borger oplyser, at de oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages. En borger tilføjer (citater): <i>"Jeg synes de er flinke nok"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at der i levering af hjælpen vægtes, at borgere ikke føler sig udstillet, og at der eksempelvis er fokus på, at gardiner er trukket for, at døre er lukket, og at borger ikke ligger blottet.</p>
----------------	--

	<p>Pårørende oplyser, at borgere er tilfreds med måden hjælpen ydes. En pårørende tilføjer, at borger er meget glad for det faste personale, men at der er ca. 5 tilfælde inden for et år, hvor afløsere ikke har kendt arbejdsgangene vedrørende borger, eksempelvis at afløser ikke har vidst, hvor meget borger funktionsmæssigt har formået, og derfor krævet mere af borger, end borger kan. Den pårørende oplyser, at borger er i stand til at oplyse medarbejdere om, hvordan støtten skal gives.</p> <p>Den pårørende oplyser, at medarbejdere har stort fokus på værdighed, når hjælpen ydes, eksempelvis at døren lukkes under borgers toiletbesøg.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger giver udtryk for, at medarbejderne er meget respektfulde overfor borger, således at vedkommende ikke føler sig nedgjort, talt ned til eller umyndiggjort.</p> <p>Borgere oplyser, at medarbejderne snakker til dem på en ordentlig og værdig måde. En borger tilføjer: (citater): <i>"De snakker pænt til mig – vi har lidt sjov"</i>. En anden borger siger om medarbejderne (citater): <i>"De er flinke til at hjælpe os – de snakker fint"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at det vægtes, at medarbejdere snakker til borgere i en ordentlig tone, hvor borgere føler sig respekteret og hørt. Leder tilføjer, at medarbejderens tone og tilgang skal matche den enkelte borger samtidig med, at medarbejdere skal bevare den professionelle rolle.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderes jargon er (citater): <i>"rigtig behagelig"</i>. Den pårørende tilføjer, at medarbejdere og borger driller hinanden lidt, hvilket borger godt kan lide, da det bidrager til hjemlighed.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at medarbejdere er meget omsorgsfulde og lyttende i deres kommunikation med borger.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende selv bestemmer tidspunkter for at få hjælp til at stå op/gå i seng. Borgeren oplyser, at vedkommende trykker på kald, når vedkommende ønsker hjælp dertil.</p> <p>Leder oplyser, at borgeres ønsker for tidspunkter til hjælp til at komme op/komme i seng imødekommes i videst muligt omfang.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende har indtryk af, at bøger kan bestemme tidspunkter for hjælp i forbindelse med at stå op/komme i seng.</p> <p>Borgere oplyser, at de har de hjælpemidler, de har behov for. To borgere oplyser, at de har rollator, kørestol og badestol. En borger oplyser, at vedkommende har kørestol og badestol.</p> <p>Ledere oplyser, at medarbejdere er opmærksomme på, om hjælpemidler kan bidrage til at opretholde en borgers funktionsniveau, og at forflytningsvejledere inddrages ved vurdering af hjælpemidler.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere har de nødvendige hjælpemidler. En pårørende oplyser, at borger benytter kørestol, badestol og tårn til at rejse sig ved. En anden pårørende oplyser, at borger benytter forhøjet toiletsæde, rollator, kørestol og badestol.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje 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 og den måde, hjælpen ydes. - borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.

	<ul style="list-style-type: none"> - der er værdighed i levering af hjælpen. - hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov. - borgerne oplever, at medarbejderne kommunikerer med dem på en respektfuld og ordentlig måde, når hjælpen ydes. - det er sikret, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjælpen ikke i alle tilfælde – når den ydes af afløsere - ydes af medarbejdere, der har tilstrækkeligt kendskab til, hvordan ydelsen leveres til den enkelte borger.
--	--

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>To borgere oplyser, at de får hjælp til rengøring hver 3. uge.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende får gjort rent hver anden uge. En borger oplyser, at vedkommende får skiftet sengetøj ugentligt samt får vasket tøj efter behov. En anden borger er ikke klar over, hvor ofte vedkommende får skiftet sengetøj.</p> <p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandard, hvilket bl.a. er rengøring hver 3. uge. Leder oplyser, at hjælpen tilpasses således at spild tørres op eller der kan gøres rent på toilettet dagligt.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere modtager den praktiske hjælp, de har brug for. En pårørende oplyser, at der altid er rent og pænt ved borger. Den pårørende ved ikke, hvor ofte borger modtager hjælp til rengøring.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at der løbende er rengøring i borgers lejlighed, eksempelvis at der altid tørres op, hvis borger spilder noget.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfreds med måden hjælpen ydes.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke er tilfreds med rengøring hver 3. uge. Borgeren tilføjer (citater): "Når der er gået 14 dage – så trænger det".</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke inddrages og bidrager i de praktiske opgaver. Borgerne oplyser, at de ikke er i stand til at bidrage.</p> <p>To borgere oplyser, at rengøring foregår på tidspunkter, hvor de ikke er i lejligheden. De to borgere oplyser, at de ikke på forhånd ved, hvornår medarbejder går ind i lejligheden og gør rent, og at dette er i orden.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende er i lejligheden, når der gøres rent.</p> <p>Leder oplyser, at det fremgår af Sekoia, hvad borgeren kan, og hvad personalet skal.</p> <p>Leder tilføjer, at der kunne udvikles på, at borgere inddrages mere i forbindelse med praktisk hjælp. Leder oplyser, at prioritering af borgeres ressourcer, og hvad der bidrager til borgers livskvalitet indgår i vurderingen af, hvor meget den enkelte borger inddrages.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger generelt inddrages i det, borger kan inddrages i.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger ikke deltager i de praktiske opgaver, og at borger ikke er i stand dertil.</p>
----------------	--

	<p>Leder oplyser, at der er ansat rengøringspersonale til at varetage rengøringen, og at rengøringspersonalet har godt kendskab til borgerne, og derved ved, hvad den enkelte borger har behov for.</p> <p>Leder oplyser, at rengøringspersonalet altid tilpasser, at den praktiske hjælp ydes efter morgenplejen, og at rengøringspersonalet snakker med borgerne om, at de får gjort rent. En pårørende oplyser, at hjælp til rengøring betyder meget for borgers trivsel og velvære. En anden pårørende oplyser, at det har betydning for borger, at hjemme fremstår pænt, så vedkommende kan invitere gæster uden at være flov. Den pårørende tilføjer, at dette bidrager til, at borger er blevet gladere.</p>
<p>Vurdering 4</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 den måde, hjælpen ydes. - borgerne inddrages og bidrager under hensyn til deres ressourcer og resourceprioritering. - hjælpen tilpasses borgeres behov. - hjælpe bidrager til at borgere kan bevare livskvalitet og værdighed. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgere ikke i alle tilfælde inddrages – herunder at borger ikke i alle tilfælde inddrages ved at være orienteret, før medarbejder yder praktisk hjælp i borgers lejlighed, når borger ikke er til stede i lejligheden. <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere er tilfredse med den hjælp, der kan ydes til rengøring jf. Kvalitetsstandard.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at maden ikke altid er god. Borgeren oplyser, at der er mange ting galt med maden og fremhæver, at fisk – som serveres en gang om ugen - altid koges i stedet for at blive stegt.</p> <p>En anden borger oplyser om maden, at det er (citater): ”stort set godt”. Borgeren tilføjer, at der sommetider kan være for lidt kartoffelmos.</p> <p>En tredje borger oplyser, at maden er udmærket.</p> <p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp til mad og måltider jævnfør Kvalitetsstandard.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere har opmærksomhed på, at måltider ligger spredt over dagen og at motivere dertil.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere henholdsvis er/overordnet er tilfredse med maden, og at maden ser indbydende ud.</p> <p>En borger oplyser, at borgere ikke har indflydelse på, hvilke retter der serveres. Borgeren oplyser, at tidligere havde borgere indflydelse på menuen, og at vedkommende ikke ved, hvorfor det ikke er sådan længere. Borgeren oplyser, at borger bestemmer pålæg til den kolde mad.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende ikke har hørt om, hvorvidt det er muligt at komme med ønsker til maden/menuen, og at det ikke betyder noget for vedkommende</p>
-----------------------	--

ikke at have indflydelse på maden. Borgeren oplyser vedrørende den kolde mad, at der er forskelligt pålæg at vælge imellem.

Leder oplyser, at borgere er velkomne til at komme med ønsker til menuen. Leder oplyser, at medarbejdere spiser sammen med borgerne, og at snakken ofte falder på livretter, hvorved ønsker fremkommer. Leder oplyser, at menuplanen udarbejdes i dagcenteret, hvor borgere inddrages. Leder tilføjer, at borgerne ikke er gode til at komme med forslag til menuen.

Leder oplyser, at efter borgeres ønske får borgerne nu smurt mad, hvor et fad sendes rundt ved bordet, hvorfra borgere har valgmuligheder mellem mad med forskelligt pålæg.

Pårørende oplyser, at borgere har mulighed for at komme med ønsker til maden. En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, hvordan ønsker indhentes. En anden pårørende oplyser konkret tilfælde hvor borgers ønsker til menu blev imødekommet.

Borgere og leder oplyser, at borgere kan bestemme, om de ønsker at spise i egen lejlighed eller i fællesskabet. En borger tilføjer, at vedkommende gerne vil spise sammen med de andre borgere. En anden borger tilføjer, at vedkommende nogle gange vælger at spise i fællesskabet for at snakke med andre, og andre gange vælger at spise i egen lejlighed.

En borger oplyser, at stemningen om aftenen er sjov, men at stemningen ikke er god ved måltidet midt på dagen. Borgeren oplyser, at til måltidet midt på dagen sidder 5 borgere adskilt fra de øvrige borgere ved et bord for sig, hvilket de pågældende borgere er utilfredse med. Borgeren oplyser, at borgere ofte har gjort opmærksom på, at de er utilfredse med at sidde adskilt fra andre, men at det ikke har medført ændring.

En anden borger oplyser, at stemningen i øjeblikket er fin, og at borger har det sjovt med de andre under måltidet. Borgeren oplyser, at (citater): *"Der har været murren i krogene med flytten rundt"*. Borgeren tilføjer, at der blev flyttet rundt på borde og bordplaner, hvilket skabte forvirring hos nogle borgere. Borgeren oplyser, at vedkommende ikke ved, hvorfor, der er ændret på pladserne.

En tredje borger oplyser, at stemningen er god, og at vedkommende snakker med de andre borgere (citater): *"Vi hygger os"*. Borgeren oplyser, at borger har fast plads ved spisebordet.

Leder oplyser, at der under måltiderne er hjemlig hygge med snak. Leder oplyser, at personalet bidrager til dialog, ligesom de borgere, der deltager i måltidet udefra, bidrager som "et frisk pust".

Leder oplyser, at nogle borgere har den samme plads middag og aften, men at det ikke kan lade sig gøre for alle, pga. de borgere, der kommer udefra.

En pårørende oplyser, at stemning under måltider er præget af, at medarbejderne serverer maden på en personlig, venlig og humoristisk måde. Den pårørende tilføjer, at henvendelse til hver borger sker ved, at medarbejdere bruger borgers navn, og tilpasser henvendelsen til den enkelte borger eksempelvis ved, at medarbejder lægger arm om skulder på borger.

En anden pårørende oplyser, at der er en fin stemning under måltiderne. Den pårørende beskriver stemningen som let, hvor der laves sjov, og hvor medarbejdere ikke virker irriterede, når eksempelvis en borger spilder.

Den pårørende oplyser, at medarbejderne er gode til at sammensætte borgerne ved bordene – og oplyser konkret eksempel, hvor der er blevet lyttet til borgers behov vedrørende bordplan.

En borger oplyser, at om aftenen sidder medarbejdere ved et bord, hvor borgere, der skal have hjælp er samlet.

En anden borger oplyser, at personalet hjælper borgere med behov derfor og deler tallerkener ud. Borgeren tilføjer, at borgerne er begyndt at samle tallerkener sammen på højskolemanér.

En pårørende oplyser, at borger samler tallerken og bestik, og bringer det på plads efter måltidet. Den pårørende oplyser, at medarbejderne sidder sammen med borgerne og bidrager med hjælp, støtte og snak.

En anden pårørende oplyser, at medarbejderne kommer rundt med maden, og at borger måske selv går op med sin tallerken efter måltidet. Den pårørende oplyser, at hjælp til borger vedrørende spisning er værdigt og afstemt.

Leder oplyser, at medarbejdere sidder sammen med borgerne og spiser med henblik på spejling. Leder oplyser, borgere der har behov for ekstra hjælp eller tid til at spise kan spise i et lokale for sig, hvilket er med henblik på at skærme og sikre borgeres værdighed.

Leder oplyser, at borgere tilbydes ernæringscreening og jævnlig vejning.

Leder oplyser, at hvis borgere viser tegn på synkebesvær, tilbydes en vurdering af en terapeut i forhold til dysfagi – og der tilbydes, ved behov, blød kost.

STS+ observerer ved eftermiddagskaffe at:

- 7 borgere sidder ved samme bord og drikker eftermiddagskaffe. Der er stille musik, og 2 borgere taler sammen.

-en medarbejder bringer et fad med smurte boller, der sendes rundt af borgerne.

-en borger undrer sig over farven på bollerne, og dette giver anledning til snak blandt de fleste borgere og medarbejder.

- en medarbejder kommer hen til en borgere og serverer kakao og spørger borger, om vedkommende kunne tænke sig en bolle og derefter, om bollen skal skæres over, eller borger ønsker at bide af den. Medarbejder sætter sig ved siden af borgeren og gentager spørgsmålet.

- en borger siger (citater): *"Jeg glæder mig til i morgen, hvor den hund kommer"*.

Medarbejder siger til en anden borger (citater): *"Der kommer en lille hund i morgen"*.

Medarbejder og borgere snakker om hunden. En borger siger en sagte lyd, og medarbejder spørger borger, hvad vedkommende sagde.

- medarbejder spørger om der er borgere, der vil have saftvand, og det serveres til borgere, der ønsker det.

- der opstår stilhed ved bordet.

- en medarbejder kommer ind – lægger sin arm om en borger og siger (citater): *"Her er stilhed herinde"*.

- en borger spørger, om medarbejderen kan gætte, hvorfor bollerne har den farve, de har, og der opstår grin og snak om gætteri. En borger bliver, i sin kørestol, kørt hen til bordet af en medarbejder. Medarbejder inddrager borgeren i gætteri om farven på bollerne.

- en borger sidder ved et bord udenfor spisestuen og drikker kaffe – en medarbejder kommer forbi og spørger borger, om vedkommende vil have mere kaffe.

	<p>STS+ observerer før aftensmåltid at,</p> <ul style="list-style-type: none"> - der er dækket op ved tre borde: 10 ved et bord, 3 ved et bord og 2 ved et bord. Borgere kommer lidt efter lidt og sætter sig ved det store bord. Medarbejder gennemgår med de borgere, der er kommet, hvor de øvrige borgere skal sidde. Når medarbejder henvender sig til borgere, lægger medarbejder en hånd omkring borgers skulder. - når maden serveres i lejligheden banker medarbejdere på borgers dør, og siger navn på borgeren. - borgere, der får serveret i lejlighederne kan vælge mellem smurt smørrebrød, suppe eller grød.
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. - medarbejderne bidrager til at skabe en god måltidsoplevelse ved at igangsætte dialog. - medarbejderes handlinger og omsorg tilpasses den enkelte borgers behov. - der sikres værdighed under måltiderne. - ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte. - borgere kan få tilpasset kost. - borgere oplever at blive inddraget relevant og at have reel indflydelse vedrørende kosten. - stemningen under måltiderne generelt er god. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere er tilfredse med maden. - borgere ikke oplever, at de bliver inddraget og har indflydelse vedrørende den varme mad. - ikke alle borgere oplever, at stemningen under måltider i alle tilfælde er god pga. den måde, borgerne er opdelt under spisningen.

3.5. REHABILITERING

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere har stor opmærksomhed på, hvad borgere selv kan. Leder nævner eksempler på, at borgere inddrages ved eksempelvis at tilberede kaffebord, lægge klude sammen og at tage tallerkenen med fra bordet efter måltider.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger har mulighed for at gøre det de selv kan, når hjælpen gives. En pårørende tilføjer, at medarbejderne giver sig tid til inddragelse (citater): <i>"De er rolige og tålmodige"</i>.</p> <p>En borger oplyser, at hjælpen er blevet tilpasset vedkommendes ændrede behov.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommendes behov er uændret.</p> <p>Leder oplyser, at borgere hver morgen gennemgås ud fra plejecenterets tidlige opsporingstavle, hvor der er særlig opmærksomhed på borgere, der er vurderet gule eller</p>
-----------------------	--

	<p>røde. Leder oplyser, at der derud over er trigae møde hver 3. uge med deltagelse af sygeplejerske.</p> <p>Pårørende oplyser, at hjælp er blevet tilpasset. En pårørende tilføjer, at hjælpen tilpasses løbende.</p> <p>På spørgsmålet om borger bliver inddraget i det vedkommende gerne vil inddrages i oplyser en borger, at borger gerne – ligesom tidligere - ville inddrages vedrørende menuplanen.</p> <p>En anden borger oplyser, at borger gerne vil (citater): <i>"inddrages i, når de tager bestemmelser hen over hovedet på én - ville jeg gerne lige have haft et ord med inden"</i>. Borgeren oplyser, at det er personale, og de borgere, der har boet længst på plejecentret, der bestemmer. Borgeren oplyser, at det konkret vedrører beslutning om at flytte bordene i spisestuen, hvor flere borgere havde svært ved at finde deres plads. Borger tilføjer, at vedkommende mangler en bedre forklaring på, at bordene skulle flyttes.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende bliver inddraget i det, borger gerne vil inddrages i. Borgeren fremhæver, at borgere kan melde sig til aktiviteter, og at medarbejdere spørger borger, om vedkommende vil være med.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne altid spørges, om medarbejder må kontakte læge eller pårørende forud for en henvendelse.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere inddrages i det, de gerne vil inddrages i. En pårørende siger (citater): <i>"Det er jeg helt sikker på"</i>. En anden pårørende oplyser konkrete eksempler på, at forslag fra borger vedrørende menu og udflugt er blevet imødekommet.</p> <p>Leder oplyser, at borgere guides af medarbejdere i brug af hjælpemidler.</p> <p>Den pårørende oplyser konkret eksempel, hvor medarbejdere anbefalede et hjælpemiddel ud fra relevante faglige overvejelser.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i 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. - hjælpen tilpasses borgeres behov - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse - det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere er tilfredse med graden af indflydelse.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVER

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at medarbejderne lytter til dem, og at de oplever værdighed i den måde medarbejderne snakker til dem på.</p> <p>En borger tilføjer, at borger er glad for, at der er humor i kommunikationen.</p> <p>Borgeren oplyser, at medarbejdere nogle gange overfor en konkret borger kan være bestemt i tonen under måltider, hvilket har positiv effekt på borgers adfærd.</p>
-----------------------	---

	<p>Leder oplyser, at det vægtes, at medarbejdere kommunikerer med borgerne i en god tone, og at eksempelvis borgere kaldes ved deres navne. Leder tilføjer, at medarbejderne er gode til at korrigere hinanden, hvis tonen bliver for skarp. Leder oplyser, at vedrørende borgere uden verbalt sprog vægtes borgerens nonverbale signaler samt forberedelse af borgeren før handling udføres.</p> <p>En pårørende oplyser, at kommunikation om og med borger er meget værdig, og at medarbejdere taler (citater): <i>"pænt og omsorgsfuldt"</i> om borger. Den pårørende oplyser, at medarbejders kommunikation med borger er tilpasset og respektfuld. Den pårørende tilføjer, at medarbejdere, i deres måde at kommunikere på, giver udtryk for, at de er glade for, at borger bor på plejecenteret, hvilket er af stor betydning for pårørende. En anden pårørende oplyser, at medarbejders kommunikation med borger afspejler respekt. Den pårørende tilføjer, at medarbejdere i deres måde at kommunikere, giver udtryk for, at de værdsætter, holder af og er glade for borger.</p> <p>Pårørende oplyser, at de oplever, at borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer. En pårørende siger (citater): <i>"Vi er meget tilfredse"</i>.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at der er stabilitet i medarbejdergruppen, hvilket betyder, at der omkring borger er personer, som borger kender, hvilket skaber tryk.</p> <p>På spørgsmål, om der bliver lyttet til borgers ønsker og om vedkommendes vaner respekteres, svarer en borger (citater): <i>"Det ved jeg såmænd ikke"</i>, og en anden borger svarer <i>"Det tror jeg"</i>. En tredje borger fremhæver, at borgers ønske i forhold til, hvor borger vil spise respekteres.</p> <p>Leder oplyser, at arbejdsplan kan tilpasses borgeres behov. Leder oplyser konkret eksempel.</p> <p>Pårørende oplyser at borgers behov og ønsker tilgodeses.</p> <p>En pårørende tilføjer, at der på plejecenteret gøres meget for, at borger ikke skal føle sig ensom bl.a. gennem tilbud om aktiviteter i dagcenteret.</p> <p>To borgere oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen.</p> <p>Leder oplyser, at det forventes af medarbejderne, at de gør det, der er bedst for borgerne og selv tilpasser hjælpen derefter.</p> <p>Pårørende oplyser, at de oplever, at der er fleksibilitet i hjælpen. De pårørende oplyser konkrete eksempler.</p> <p>STS+ observerer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8 borgere sidder i aktivitetslokalet. Der lyder musik fra højtaleren, og hver borger har foran sig et glas saftvand og lidt chips. De fleste borgere sidder med hver deres aktivitet. Ingen borgere siger noget. - En medarbejder kommer ind og tilbyder og serverer mere saftvand. - Senere kommer en medarbejder ind, og lægger armen på skulderen af en borger og siger (citater): <i>"Nu går jeg lige rundt med mad – så kommer jeg igen"</i>.
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - kommunikation med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde, og at tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger. - medarbejderes kommunikation med borgerne afspejler en tilgang med nærvær og værdsættelse af den enkelte borger. - arbejdet struktureres med fokus på, at borgernes behov og ønsker i videst muligt omfang tilgodeses, og medarbejderne har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen. - hjælpen til borgerne ydes fleksibelt.
--	--

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>To borger oplyser, at pårørende har kontakt med plejecenteret, og at de tror, pårørende er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke har pårørende, der samarbejder med plejecenteret.</p> <p>Leder oplyser, at pårørende inddrages ved, at medarbejder kontakter de pårørende for at byde velkommen, og hvis det er muligt tidsmæssigt, besøges borgeren forud for indflytning på plejecenteret.</p> <p>Leder oplyser, at borger og pårørende tilbydes indflytnings samtale og opfølgende samtale efter 3 måneder.</p> <p>Leder oplyser, at der i samarbejdet med pårørende vægtes en åben og ærlig dialog, hvor hensigten er, at pårørende skal opleve, at medarbejderne kender den enkelte borger, og ved hvem de nærmeste pårørende er.</p> <p>Pårørende oplyser, at medarbejdere i deres tilgang og kommunikation udtrykker, at de værdsætter den enkelte borger.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende tror, pårørende er tilfredse med samarbejdet og informationsniveauet, der enten varetages telefonisk, med kontaktbog eller mail og gennem Sekoia.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende inddrages i ret stor grad, men at medarbejdere også har fokus på, at borger skal give accept i forbindelse med pårørendes inddragelse. Den pårørende oplyser konkret eksempel. Den pårørende er tilfreds med informationsniveauet og betegner samarbejdet som trygt.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at pårørende inddrages i den udstrækning vedkommende ønsker og tilføjer (citater): <i>"Vi er ovenud tilfredse"</i>.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - plejecenteret lægger i samarbejdet med pårørende vægt på en åben og ærlig dialog. - stemningen på plejecenteret afspejler medarbejderes værdsættelse af den enkelte borger. - pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager.

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, fokusgruppeinterviews, 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