



KVALITETSVURDERING

BO-ENHEDEN KILDEBAKKEN

ASSENS KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

<i>Forord</i>	<i>1</i>
<i>Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder</i>	<i>2</i>
<i>Praktiske oplysninger</i>	<i>4</i>
<i>Datagrundlag</i>	<i>5</i>
<i>Formål og metode</i>	<i>13</i>
<i>Kontaktoplysninger</i>	<i>14</i>

FORORD

Først i rapporten er tilsynets samlede vurdering og temavurderinger oplistet, 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.

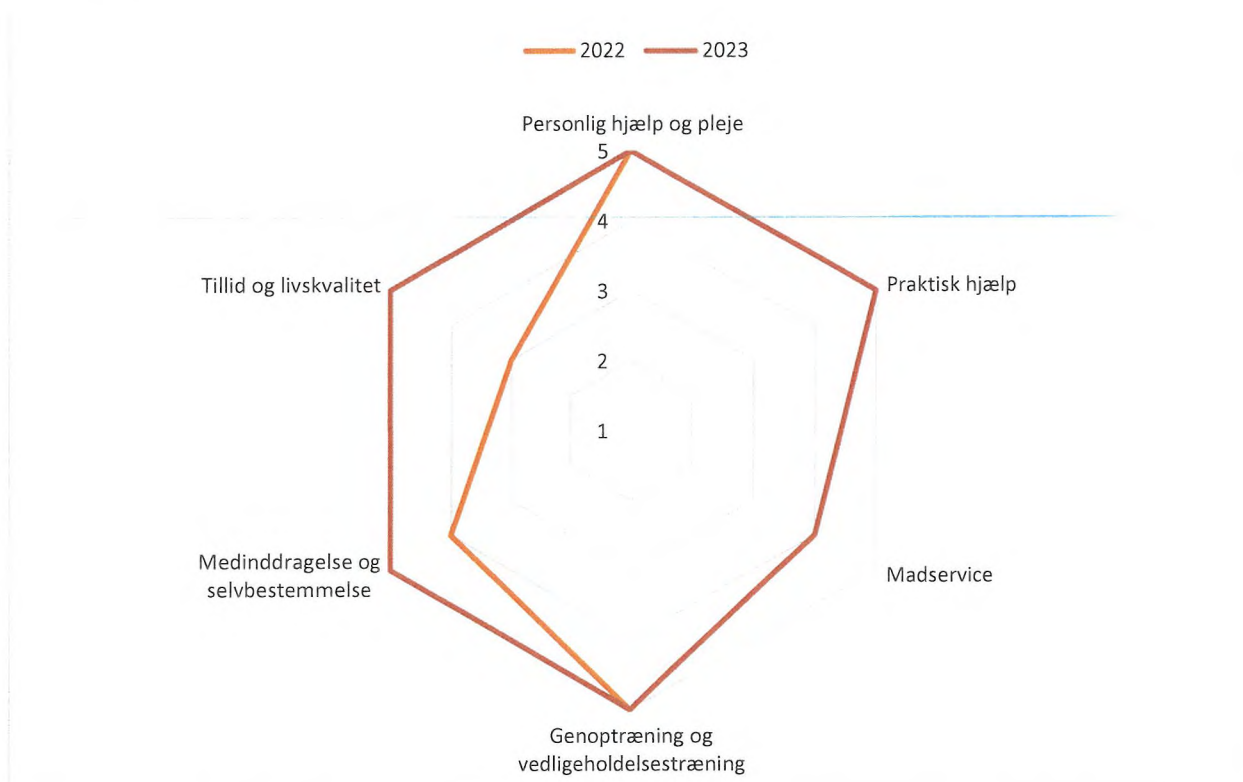
Slutteligt gives en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til STS+.

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 Assens Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Bo-enheden Kildebakken. Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Bo-enheden Kildebakken samlet har god kvalitet.



Figuren viser plejehjemmets scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at tidligere tilsynsrapport har givet anledning til refleksion og udvikling.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad får den hjælp til personlig pleje, de har behov for.	5

	STS+ vurderer, at borgerne ligeledes i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes. STS+ vurderer, at der i meget høj grad anvendes en respektfuld og anerkendende tilgang. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" i forbindelse med personlig hjælp og pleje.	
Praktisk hjælp	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende praktisk hjælp er god. STS+ vurderer, at praktisk hjælp i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	5
	STS+ vurderer, at borgerne ligeledes i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad anvender borgerinddragelse i forbindelse med praktisk hjælp. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" i forbindelse med praktisk hjælp.	
Madservice	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende madservice er god. STS+ vurderer, at hjælp til madservice i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne ligeledes i meget høj grad er tilfredse med maden og den hjælp de får til måltider. Det vurderes desuden, at borgerne i meget høj grad får den særkost, de har behov for og ønsker. STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative". Det vurderes desuden, at ikke alle borgere har positive måltidsoplevelser i forbindelse med hjælp til kost og måltider.	4
Genoptræning og vedligeholdelses-træning	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende genoptræning og vedligeholdelsestræning er god. STS+ vurderer, at hjælp til træning i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne ligeledes i meget høj grad er tilfredse med den træning, de modtager. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" i forbindelse med hjælp til genoptræning og vedligeholdelsestræning.	5

Medinddragelse og selvbestemmelse	STS+ vurderer, at kvaliteten vedrørende medinddragelse og selvbestemmelse er god. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med graden af medinddragelse og selvbestemmelse i plejehjemmet. STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad tager udgangspunkt i og hensyn til den enkelte borgers ønsker og behov. STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad anvender en inddragende, lyttende og værdig tilgang i samarbejdet med borgerne. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" vedrørende medinddragelse og selvbestemmelse.	5
Tillid og livskvalitet	STS+ vurderer, at kvaliteten vedrørende tillid og livskvalitet er god. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad understøtter borgernes livskvalitet. STS+ vurderer, at borgerne ligeledes i meget høj grad har tillid til og er trygge ved medarbejderne. STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad anvender en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad forebygger risiko for ensomhed. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra kommunens "Demensstrategi" og "Eden alternativ" vedrørende borgernes tillid og livskvalitet.	5

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft:

Forslag til kvalitetsløft
1. Øget fokus på, at alle borgere har positive oplevelser til alle fælles måltider (Jf. "Madservice").

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM BO-ENHEDEN KILDEBAKKEN

Adresse
Østergade 7a, 5492 Vissenbjerg
Leder
Linda B. Schmidt
Antal borgere
34

Antal ansatte og personalesammensætning	
26 Fastansatte: SOSU-assistent, SOSU-hjælper, Sygeplejersker, Pædagog, Ernæringsassistent, Husassistenter og ufaglærte.	
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	
D. 23-10-2023 kl. 9.40 – 13.00	
Deltagere i tilsynet	
3 Borgere 1 Leder	
Observation af medarbejderes praksis herunder dialog med medarbejdere.	
Skriftligt materiale og online oplysninger	
• Tilsynspolitik for personlig pleje, praktisk hjælp og madservice (2023) • Værdighedspolitik (2023) • Kvalitetsstandard for personlig pleje, praktisk hjælp og rengøring (2023) • Kvalitetsstandard for madservice for borgere i eget hjem (2023) • Kvalitetsstandard for genoptræning voksne (2023) • Kvalitetsstandard for vedligeholdelsestræning til voksne (2023) • Plejehjemmets hjemmeside • "Eden Alternative" i Assens kommune (Assens kommunes hjemmeside – juni 2023) • Demensstrategi 2022 • Handleplan for demensstrategi 2023 • Kvalitetsvurdering af d. 24-08-2022 • Høringssvar d. 26-10-2023	
Tilsynskonsulent:	
Lise Rudbæk	

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Det fremgår af oplysninger fra leder, at kvalitetsvurdering fra 2022 har givet anledning til drøftelse, refleksion og udvikling i Bo-enheden Kildebakken.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	Leder oplyser, at borgerne får den hjælp de har ret til og behov for, med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandard på området. Medarbejderne er opdaterede vedrørende dette års kvalitetsstandard, der inddrages i faglige drøftelser, når det er relevant. Leder tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de får, og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle behov. Borgerne oplyser, at de er tilfredse med hjælpen, der passer til deres behov, og at det er muligt at få ekstra hjælp, hvis de har behov herfor. En borger oplyser, at vedkommende klarer al personlig egenomsorg selv, dog er det blevet sværere, da funktionsniveauet er faldende grundet forværring af sygdomme. Borgeren tilføjer, at det kan være svært at bede om ekstra hjælp, da det påvirker vedkommendes stolthed negativt.
----------------	---

	Anden borger oplyser, at vedkommende kan hjælpe lidt til selv med sin personlige pleje, for så vidt borgerens fysiske begrænsninger giver mulighed herfor. Tredje borger oplyser, at vedkommende klarer det meste af sin egenomsorg selv og tilføjer (citater): <i>"Jeg bliver snart 100 år, først da får jeg brug for hjælp"</i>. Leder oplyser, at medarbejderne har fokus på rehabilitering i al hjælp og støtte til personlig pleje, såfremt dette er realistisk i forhold til den enkelte borgers aktuelle situation. Borgerne oplyser, at de selv bestemmer tidspunkterne for, hvornår de ønsker hjælp til at stå op, til at gå i seng og til at få et hvil i løbet af dagen. Leder bekræfter dette. Leder oplyser, at hjælpen tilpasses borgernes individuelle dagsrytme, og at borgerne kan vælge at få hjælp til bad på en anden dag eller et andet tidspunkt end planlagt, hvis borgerne ønsker dette. En borger oplyser, at medarbejderne har god faglighed og viser omsorg for borgerne. Borgeren udtrykker tilfredshed med hjælpen fra sygeplejersken, der tager sig tid til en samtale, når borgeren har brug for det. Borgeren tilføjer, at vedkommende er glad for og tryk ved ordningen med det lokale lægehus, der giver sig god tid, når de kommer på besøg hos borgeren. Leder oplyser, at plejehjemmet dagligt har telefonisk kontakt til det lokale lægehus og en gang ugentligt besøger én af lægerne de borgere, der af plejehjemmets sygeplejerske vurderes at have behov herfor. Leder tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med denne ordning. En borger oplyser, at medarbejderne sørger for, at vedkommende føler sig veltilpas, og at borgeren har fundet en løsning, der sikrer, at vedkommende kan fremstå respektabelt og værdigt i selskab med andre. Leder oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på at understøtte borgernes værdighed via en individuel tilgang, samt at skabe ro omkring borgerne, når hjælpen ydes. <u>Observation:</u> - En medarbejder spørger en borger, om borgeren har fået sin medicin, hvilket borgeren ikke kan huske. Medarbejderen går til borgerens bolig, for at tjekke det. Medarbejderen sætter et lille bæger på bordet foran borgeren og motiverer borgeren til at tage medicinen. - En medarbejder komplimenterer en borger, der er blevet klippet.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området. - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - plejehjemmet sikrer, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, som der er behov for. - borgerne inddrages i egen personlig pleje, så vidt muligt. - medarbejderne arbejder ud fra "Eden" tilgangen i praksis. - plejehjemmet har fokus på værdighed i plejen. - medarbejderne anvender en respektfuld og anerkendende tilgang i samværet og kommunikationen med/om borgerne.

3.3. PRAKTISK HJÆLP

Indsamlet data	Leder oplyser, at borgerne får den hjælp de har ret til og behov for, med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandard på området. Medarbejderne er opdaterede vedrørende dette års kvalitetsstandard, der inddrages i faglige drøftelser, når det er relevant. Leder tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp, de får, og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle behov. To borgere oplyser, at de er tilfreds med den praktiske hjælp, der passer fint til deres behov. Én af borgerne tilføjer, at plejehjemmet fremstår rent og ordentligt. Leder oplyser, at det er en fast medarbejder, der primært varetager rengøringen af borgernes boliger og har derved kendskab til den enkelte borgers behov. SOSU-eleverne hjælper med rengøringen af boligerne hos de borgere, eleverne primært er tilknyttet, hvilket giver eleverne mulighed for et bedre kendskab til disse borgers behov, samt mulighed for at observere på eventuelle forandringer i borgerens funktionsniveau.
	To borgere oplyser, at de får hjælp til rengøring og vasketøj. En borger tilføjer, at vedkommende kan klare nogle praktiske ting selv. Anden borger tilføjer, at vedkommende kan hjælpe lidt til selv, for så vidt borgerens fysiske begrænsninger giver mulighed for det. Leder oplyser, at medarbejderne har fokus på rehabilitering i al praktisk hjælp og støtte, hvilket letter borgernes dagligdag. Enkelte borgere vil gerne bidrage til lettere rengøring og praktiske opgaver, dog er de fleste borgere umiddelbart svære at motivere til at deltage heri. Leder tilføjer, at medarbejderne er opmærksomme på "Eden" tilgangen, hvor borgeren inddrages så vidt muligt i praktiske opgaver i eget hjem, med fokus på at det borgerne kan selv, skal de selv, og derved minimere det medarbejderne gør <u>for</u> borgerne. En borger oplyser, at vedkommende er glad for ordningen med at få leveret varer fra det lokale supermarked. Borgeren tilføjer, at vedkommende desuden er glad for at have fået hjælp til at søge boligstøtte. Leder oplyser, at nogle pårørende varetager praktiske opgaver for borgerne, og borgerne har mulighed for at bestille varer til levering to gange ugentligt.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området. - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige praktiske hjælp i forhold til borgernes behov. - hjælp til praktiske opgaver letter borgernes dagligdag - plejehjemmet inddrager borgere, der kan og vil, i lettere praktiske opgaver. - plejehjemmet arbejder ud fra "Eden Alternative".

3.4. MADSERVICE

Indsamlet data	Leder oplyser, at borgerne får den hjælp de har ret til og behov for, med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandard på området. Medarbejderne er opdaterede vedrørende dette års kvalitetsstandard, der inddrages i faglige drøftelser, når det er relevant. Leder tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden, og med den hjælp, de får til måltider, der er tilpasset borgernes individuelle behov.
----------------	---

En borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med hjælpen til måltider, der passer til borgerens behov.

To borgere oplyser, at de er tilfredse med maden, der generelt smager godt og er af ok kvalitet. Én af borgerne tilføjer, at de varme retter primært er gammeldags retter og kan være sammensat på en pudsig måde ind imellem, dog foretrækker borgeren sundere kost.

Anden borger oplyser, at vedkommende kan lide det meste af den varme mad, og borgeren kan få en alternativ ret, når borgeren efterspørger dette. Borgeren tilføjer, at vedkommende har indflydelse på hvilke varme retter, der serveres.

Leder oplyser, at borgerne i hver bo-enhed på skift inddrages i hvilke varme retter, der skal bestilles. Medarbejderne sørger for at indkøbe varer til morgenmad og frokost ud fra, hvad borgerne ønsker. Leder tilføjer, at borgerne altid kan få en alternativ ret eller andet tilbehør, såfremt de ønsker det.

Leder oplyser, at borgernes sanser stimuleres og appetitten øges ved forberedelse af de varme måltider og bagning af brød i bo-enhederne, og samtidig understøtter disse tiltag "Eden" tilgangen.

To borgere oplyser, at de spiser alle deres måltider i fællesrummet, hvor de oplever ro og ingen konflikter under måltiderne. Én af borgerne tilføjer, at medarbejderne er gode til at forberede og servere måltiderne, så de fremstår appetitlige.

Leder og medarbejdere oplyser, at nogle borgere spiser deres måltider i egen bolig, hvilket borgerne selv bestemmer. Medarbejderne tilføjer, at der er ro i fællesrummene og i køkkenene under måltiderne, så borgerne ikke forstyrres u hensigtsmæssigt. Leder tilføjer, at nogle borgere får 1-1 støtte og nogle har brug for skærmning under måltiderne.

En borger oplyser, at der generelt mangler fokus på hygiejnen under måltiderne i fællesrummene, dette for at undgå smitterisici. Dette bekymrer borgeren, da vedkommende er særligt udsat grundet sygdomme. Borgeren tilføjer, at nogle borgere har behov for støtte fra medarbejderne for at optimere hygiejnen for de øvrige borgere i forbindelse med måltiderne, og giver eksempler herpå.

Borgeren oplyser desuden, at vedkommende har talt med lederen om dette, og oplevet at blive lyttet til og forstået. Der er sket enkelte forbedringer under måltiderne, og nogle medarbejdere er mere opmærksomme på at minimere smitterisici og tage nødvendige hensyn, så borgeren kan nyde sine måltider i fællesskabet.

Borgeren tilføjer desuden, at vedkommende har forståelse for, at nogle borgere gerne vil deltage i forberedelserne af måltiderne, som f.eks. at dække bord, for at opleve nytteværdi og blive værdsat, dog påvirker dette hygiejnestandarden negativt.

Leder oplyser, at medarbejderne har fokus på rehabilitering i al hjælp og støtte til kost og måltider, samt er opmærksomme på at understøtte borgernes værdighed under måltidet i fællesrummet, og giver eksempler herpå.

Leder oplyser, at medarbejderne løbende har dialog med borgerne omkring borgernes kost og måltider. Medarbejderne er opmærksomme på borgernes kost- og drikkeindtag, samt eventuelle tegn på forringelser af en borgers ernæringstilstand. Leder tilføjer, at medarbejdernes observationer drøftes med kolleger, og sygeplejersken inddrages for at vurdere behovet for udarbejdelse af en ernæringsscreening og/eller andre tiltag.

Observationer:

- Borgerne sidder ved 2 borde. Der sidder en medarbejder ved hvert bord. Medarbejderne spiser samtidig med borgerne.

	- En borgers frokost er forberedt af en medarbejder, ud fra borgerens eget ønske. Andre borgere smører selv deres frokost, og tager det brød og pålæg de ønsker fra fade, der sendes rundt ved bordet. - En borger kan ikke spise al sin mad, da vedkommende har spist sin morgenmad sent i dag. Medarbejderen anerkender borgerens valg. - En borger og medarbejderne taler sammen om eftermiddagsmaden. Borgeren foreslår at ændre på den planlagte ret. Medarbejderne lytter til borgeren og planlægger, hvad der skal til, for at imødekomme borgerens forslag. - Da alle ved bordene er færdige med at spise, siger en medarbejder velbekomme. Borgerne forlader bordet. Nogle borgere tager selv noget af deres brugte service og afleverer det i køkkenet.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende madservice bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området. - plejehjemmet sikrer korrekt ernæringsindsats for borgerne. - plejehjemmet har fokus på den gode måltidsoplevelse for de fleste borgere. - borgerne har indflydelse på, hvilken mad, der serveres. - borgerne er tilfredse med kvaliteten af maden. - måltiderne tilpasses den enkelte borgers behov og præferencer. - duften af madlavning i fælleslokalerne har en positiv effekt på borgernes appetit. - borgerne selv bestemmer, hvor de vil spise deres måltider. - medarbejderne er opmærksomme på at understøtte den enkelte borgers værdighed og fremtoning i forbindelse med måltider. - plejehjemmet arbejder ud fra "Eden Alternative". STS+ vurderer det negativt, at: - det forekommer, at ikke alle borgere har gode måltidsoplevelser, grundet nogle medarbejders manglende fokus på relevante hygiejne tiltag under måltiderne i fællesrummene.

3.5. GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOLDELSESTRÆNING

Indsamlet data	Leder oplyser, at borgerne får den hjælp de har ret til og behov for, med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandard på området. Medarbejderne er opdaterede vedrørende dette års kvalitetsstandard, der inddrages i faglige drøftelser, når det er relevant. Leder tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med deres træningsforløb, der er tilpasset borgernes individuelle behov og aktuelle funktionsniveau. Leder oplyser, at kommunens ergoterapeuter, i samarbejde med medarbejderne, varetager genoptræningen af de borgere, der er visiteret hertil, og giver eksempler herpå. Leder tilføjer, at inden genoptræningen afsluttes udarbejder ergoterapeuterne en træningsplan, der videndeles til medarbejderne. Leder oplyser, at borgere, der er visiteret til vedligeholdende træning, modtager vederlagsfri træning af eksterne fysioterapeuter. Leder tilføjer, at medarbejderne er opmærksomme på borgernes behov for vedligeholdende træning og inddrager fysioterapeuterne heri. Leder oplyser, at medarbejderne varetager den daglige vedligeholdende træning med borgerne. Nogle borgere kan motiveres til cykelture udendørs og andre til virtuelle cykelture indendørs. Leder tilføjer, at borgere, der lider af demens eller hukommelsessvigt, også tilbydes vedligeholdende træning, selv om disse borgere har
----------------	--

	svært ved at huske øvelserne, og har behov for medarbejdernes hjælp til at kunne deltage på en aktiv og værdig måde.
	STS+ konstaterer, at de interviewede borgere ikke deltager i nogen former for træning.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende genoptræning og vedligeholdelsestræning bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at: - plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området. - borgerne får den genoptræning og vedligeholdende træning, de har behov for og er visiteret til. - borgerne udtrykker tilfredshed med de aktiviteter og den træning, der tilbydes. - plejehjemmet arbejder ud fra "Eden Alternative".

3.6. MEDINDDRAGELSE OG SELVBESTEMMELSE

Indsamlet data	Borgerne oplyser, at de selv bestemmer over eget liv og hvordan de vil bruge deres dag i plejehjemmet. To af borgerne tilføjer, at de oplever at blive medinddraget i forhold til det, der vedrører dem. Leder oplyser, at medarbejderne anvender en individuel tilgang, når de yder hjælp til borgerne, respekterer borgernes valg og er opmærksomme på at skabe forståelse borgerne imellem. Leder giver eksempler herpå. Leder tilføjer, at medarbejderne har fokus på, at alle borgere har mest mulig indflydelse på eget liv og hverdag, herunder borgere med demens eller hukommelsessvigt. En borger oplyser, at når vedkommende skal have hjælp til noget specifikt, vælger borgeren den medarbejder, som borgeren vurderer er særligt god hertil. Anden borger oplyser, at medarbejderne fortæller om, hvilke aktiviteter der er på en given dag, og borgeren vælger selv, om vedkommende vil deltage eller ej. Borgeren tilføjer, at vedkommende foretrækker at hvile flere gange dagligt i sin seng, og får hjælp hertil. Tredje borger oplyser, at vedkommende godt kan lide at hvile sig efter frokost, hvilket borgeren altid har gjort, og det fungerer fortsat godt for borgeren. Leder oplyser, at borgerne frit kan forlade plejehjemmet, når de vil, f.eks. på en gåtur i området. For borgere, der færdes selv udenfor plejehjemmet og kan have svært ved at finde tilbage, ansøges der, i samarbejde med borgeren og/eller dennes pårørende, om forhåndsgodkendelse af sporingsudstyr. Leder tilføjer, at medarbejderne ikke anvender nogen former for magt, og har fokus på, at borgerne i en given situation kan bevare deres værdighed. En medarbejder oplyser, at det er de borgere, der opholder sig i fællesrummet på et givent tidspunkt, der bestemmer, om TV'et skal være tændt, om der skal være musik eller ro i rummet. En borger kommenterer i denne sammenhæng (citater): <i>"Det er godt med ro ind imellem"</i>. <u>Observation:</u> - En borger taler med en medarbejder om muligheden for at ændre tidspunktet på dagen for indtagelse af kosttilskud. Medarbejderen anerkender borgeren og vil undersøge mulighederne herfor.
----------------	--

	- Medarbejderne taler med borgerne om emner, der interesserer og optager borgerne. En borger kommenterer, at emnet, der tales om i ét af fællesrummene, ikke interesserer vedkommende. - En borger viser en medarbejder en seddel, hvorpå der står, at borgeren havde en læge tid tidligere på dagen, hvilket borgeren har glemt. Medarbejderen bekræfter borgeren heri og tilføjer (citater): <i>"Det er min fejl. Jeg skulle huske dig på aftalen. Det er jeg ked af"</i>. Borgeren vælger selv at kontakte lægehuset for en ny tid. - En borger rejser sig fra et bord, for at gå ind til sig selv og få et hvil. En medarbejder tilbyder borgeren hjælp hertil, hvilket borgeren afslår.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende medinddragelse og selvbestemmelse bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne er tilfredse med omfanget af medinddragelse og selvbestemmelse. - borgernes behov og ønsker imødekommes så vidt muligt. - medarbejderne anvender en inddragende, lyttende og værdig tilgang i samarbejdet med borgerne. - plejehjemmet arbejder ud fra "Eden alternative".

3.7. TILLID OG LIVSKVALITET

Indsamlet data	Borgerne oplyser, at det er dejligt at bo i plejehjemmet og at de er tilfredse med kvaliteten. Én af borgerne oplever en rolig atmosfære og empatiske medarbejdere, hvilket øger borgerens livskvalitet. Anden borger føler sig tryk og rolig i plejehjemmet. Leder oplyser, at livet fortsætter når borgeren flytter på plejehjem, og borgere, der kan og vil, tilbydes at blive inddraget i forskellige dagligdags opgaver og aktiviteter, og oplever herved at have nytteværdi og en meningsfuld dag. Leder tilføjer, at alle borgere tilbydes en indflytningssamtale, hvor leder og/eller sygeplejerske deltager. En borger oplyser, at vedkommende er blevet taget godt imod og har haft et indflytningsmøde, hvor leder og sygeplejerske deltog. En borger oplyser, at vedkommende deltager i de faste aktiviteter, som borgeren er særligt glad for, og derudover kommer der indimellem nogle unge medarbejdere, der laver forskellige ekstra aktiviteter med borgerne. En anden borger oplyser, at vedkommendes dag går rimelig godt. Leder oplyser, at borgerne tilbydes forskellige aktiviteter i løbet af ugen, der tager udgangspunkt i borgernes ønsker og interesser. Plejehjemmets "Spirejobbere" tilbyder borgerne aktiviteter og samvær om eftermiddagen, hvilket borgerne udtrykker stor glæde ved. Den lokale dagpleje er på besøg en gang ugentligt, hvor borgerne har mulighed for at deltage i samvær med børnene. Leder tilføjer, at nogle borgere i sommers blev tilbudt dagsture til et sommerhus, hvilket gav borgerne og medarbejderne en fælles oplevelse, og mulighed for at være sammen i anden kontekst end i hverdagen. Leder og en medarbejder oplyser, at plejehjemmet er inddraget i den årlige lokale byfest, hvilket borgerne udtrykker stor glæde og fornøjelse ved. Leder oplyser, at medarbejderne udviser tillid til, at borgerne – som udgangspunkt - har kompetencer til at foretage egne valg og beslutninger, hvilket øger borgernes livskvalitet. Leder tilføjer, at medarbejderne respekterer, at det er borgernes eget valg, om de vil være med i fællesskabet eller foretrækker ro og eget selskab. En borger oplyser, at vedkommende har tæt kontakt til sin familie, ser dem ofte og at de tager på ture sammen. Anden borger oplyser, at vedkommende har tæt kontakt med sin
----------------	---

	familie og får besøg flere gange om ugen. Tredje borger oplyser, at vedkommende får besøg af sin familie ind imellem og bliver ledsaget til gudstjeneste en gang ugentligt. En borger oplyser, at vedkommendes humør svinger og borgeren kan have triste tanker, hvilket påvirker borgerens livskvalitet negativt. Borgeren forsøger at holde fokus på de gode og lyse ting i livet. Borgeren tilføjer, at vedkommende kan snakke med sin familie og enkelte medarbejdere om de svære ting i livet. Anden borger oplyser, at der kan være dage, hvor vedkommende er ked af det og trist. Borgeren tilføjer, at vedkommende kan tale med sin familie og med medarbejderne herom. Borgerne oplyser, at medarbejderne er hjælpsomme, taler pænt og ordentligt til borgerne, og at de er tilfredse med medarbejdernes indsats. Leder og medarbejdere oplyser, at "Eden" tilgangen anvendes i medarbejdernes praksis, og giver eksempler herpå. Leder tilføjer, at der kontinuerligt er fokus på medarbejdernes kommunikation med og tilgang til borgerne, og der drøftes eventuelle justering heraf i plejehjemmets interne "Eden-gruppe". En medarbejder tilføjer, at plejehjemmet har nogle dyr boende, og at vedkommende ind imellem har sin hund med, hvilket borgerne udtrykker stor glæde ved. Leder oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på tegn på demens ved en borger, og der udarbejdes en plan for borgerens hverdag og aktiviteter, der imødekommer borgerens aktuelle behov og funktionsniveau. Leder tilføjer, at plejehjemmets demens nøgleperson kan inddrage kommunens demens koordinator eller indhente viden fra kommunens specialiserede demens plejehjem, såfremt der vurderes behov herfor. <u>Observationer:</u> - Borgere og medarbejdere taler sammen om nyhederne i TV under frokosten. Borgerne udtrykker deres holdninger til samtaleemnet. - En medarbejder spørger en borger om vedkommende har læst nyhederne i dagens avis. - En borger får udleveret sin medicin. Borgeren bemærker (citater): "<i>Jeg får mange piller hver dag. Er jeg et eksperiment?</i>". En medarbejder beroliger borgeren. - En medarbejder viser tilsynskonsulenten fotos af nogle af de fælles aktiviteter, der foregår i plejehjemmet og fortæller herom. En borger bekræfter dette. - En kat ligger i sofaen i en borgers bolig. Borgeren ser på katten, udtrykker lyde og smiler, da en medarbejder fortæller om borgerens glæde ved katten. - En borger og en medarbejder udveksler sjove kommentarer. Borgeren udtrykker glæde ved de medarbejdere, der har humor.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende tillid og livskvalitet bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne har tillid til de medarbejdere, der yder hjælpen. - plejehjemmet har fokus på at understøtte borgernes livskvalitet. - plejehjemmet tilbyder borgerne aktiviteter, der øger borgernes livskvalitet. - medarbejderne anvender en motiverende, anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne. - plejehjemmet arbejder med "Eden alternative" i praksis. - borgerne ikke oplever ensomhed. - medarbejderne er opmærksomme på at vejlede borgere, der udviser tegn på ensomhed. - plejehjemmet arbejder med implementeringen af "Hverdagens aktiviteter", jf. kommunens kvalitetsstandard på området. - medarbejderne er opmærksomme på at sikre den nødvendige hjælp og støtte til borgere, der udviser tegn på demens, jf. kommunens "Demensstrategi".

FORMÅL OG METODE

4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens §§ 83 og 86 samt med baggrund i de mellem Assens 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 plejehjemets 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 medarbejderes praksis
- Interview med borgere
- Interview med ledelse

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

4.3. BEDØMMELSESSKALA

Be	
5 i meget høj grad tilfredsstillende	- 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	- 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	- 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	- 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	- 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 Dorte Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail: dovij@fmk.dk