



KVALITETSVURDERING

VESTERBO PLEJEHJEM

NORDFYNS KOMMUNE

STS+

Lindevej 5A, 5750 Ringe

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	4
Datagrundlag	5
Formål og metode	12
Kontaktoplysninger	13

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+.

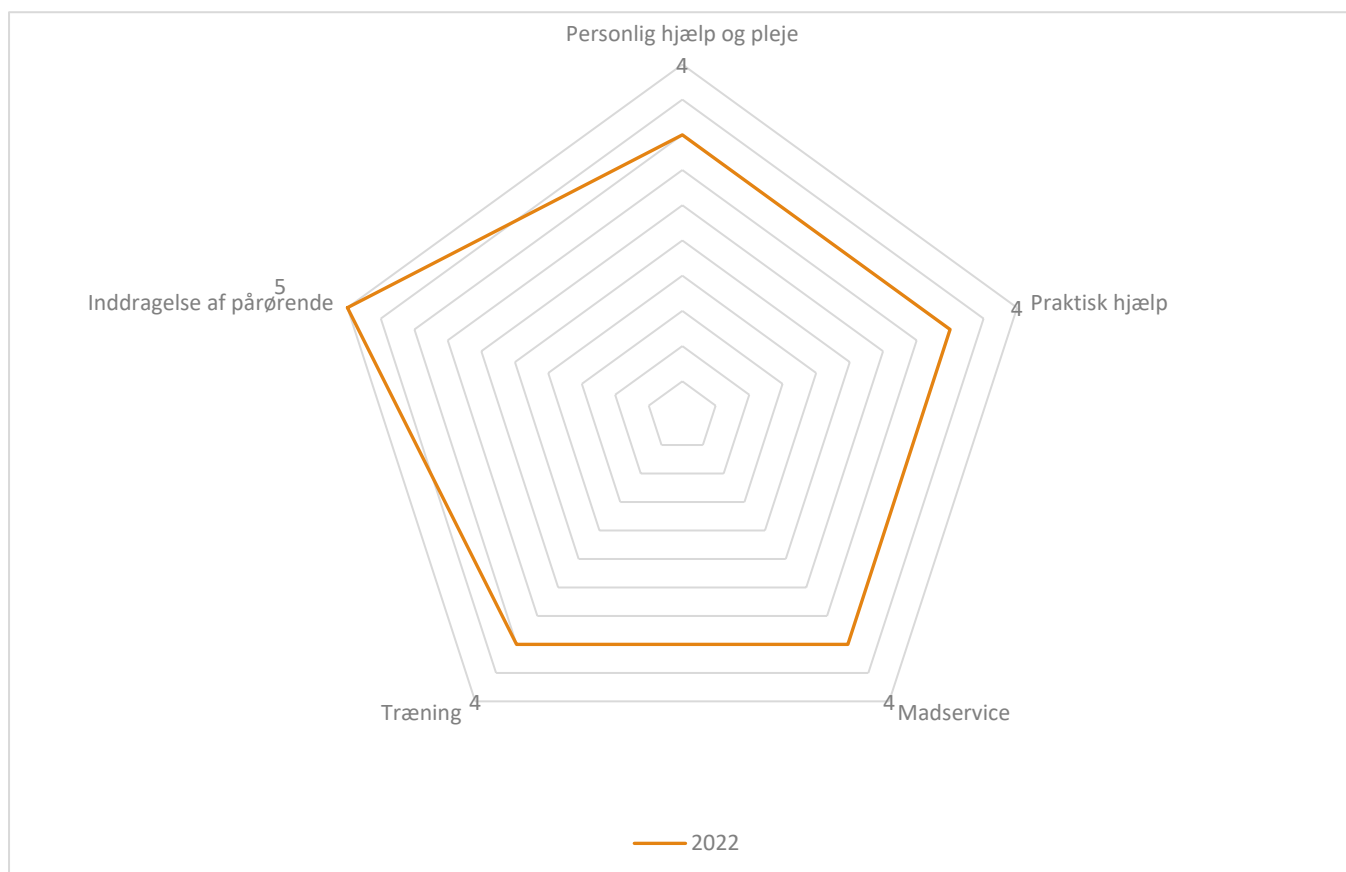
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Nordfyns Kommune udført et uanmeldt tilsyn på Vesterbo plejehjem.

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



Figuren viser plejehjemets scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Personlig hjælp og pleje	<p>STS+ vurderer, at plejehjemets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er høj.</p> <p>STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p>	4

	<p>STS+ vurderer, at ikke alle borgeres behov for hjælp kan imødekommes på alle tider, grundet medarbejder bemanningen.</p> <p>STS+ vurderer, at omfanget af udskiftning af medarbejdere skaber utryghed hos nogle borgere.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet mangler opdatering af medarbejdernes viden om kommunens kvalitetsstandard på området.</p>	
Praktisk hjælp	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende praktisk hjælp er god.</p> <p>STS+ vurderer, at praktisk hjælp i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at de fleste borgere er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med omfanget af praktisk hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet mangler opdatering af medarbejdernes viden om kommunens kvalitetsstandard på området.</p>	4
Madservice	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende madservice er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at de fleste borgere er tilfredse med maden.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med kvaliteten af maden fra eksternt leverandør.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet mangler opdatering af medarbejdernes viden om kommunens kvalitetsstandard på området.</p>	4
Træning	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende træning er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til træning i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle medarbejdere har den nødvendige viden til at kunne udføre alle træningsøvelser med borgerne i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet mangler opdatering af medarbejdernes viden om kommunens kvalitetsstandard på området.</p>	4

Inddragelse af pårørende	<p>STS+ vurderer, at plejehjemets kvalitet vedrørende inddragelse af pårørende er god.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet har implementeret projekt "Inddragelse af pårørende" i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne tilbydes forskellige former for samtaler.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende er inddraget i borgernes liv og i hverdagen i plejehjemmet.</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 løbende opdateres omkring alle kommunens kvalitetsstandarder gældende for plejehjem. (Se beskrivelse under "Personlig hjælp og pleje", "Praktisk hjælp", "Madservice" og "Træning"). 2. Sikre at alle borgeres behov for hjælp kan imødekommes på alle tidspunkter af dagen. (Se beskrivelse under "Personlig hjælp og pleje"). 3. Fokus på at øge trygheden for alle borgere i forbindelse med udskiftning af medarbejdere. (Se beskrivelse under "Personlig hjælp og pleje"). 4. Fokus på, at alle borgere har kendskab til de praktiske ydelser, der er mulighed for, i henhold til kommunens kvalitetsstandard. (Se beskrivelse under "Praktisk hjælp"). 5. Fokus på at optimere alle borgeres tilfredshed med kvaliteten af maden fra ekstern leverandør. (Se beskrivelse under "Madservice"). 6. Sikre at medarbejdere, der udfører træningsøvelser, får den nødvendige oplæring. (Se beskrivelse under "Træning"). 7. Fokus på, at kommunikationen fra medarbejdere til borgere er baseret på en anerkendende og inddragende tilgang. (Se beskrivelse under "Observation").

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM VESTERBO PLEJEHJEM

Adresse
Vesterled 42, 5471 Sønderlø
Leder
Susanne Holm Rasmussen (Områdeleder)
Antal borgere
74
Antal ansatte og personalesammensætning

Fastansatte i alt 77: 3 sygeplejersker, 1 ergoterapeut, 1 pædagog, 22 SOSU-assistent, 44 SOSU-hjælper, 3 ernæringsassistenter og 3 aktivitetsmedarbejdere. Vikariater i alt 5: Ufaglærte Vikarer i alt 10: Ufaglærte
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
D. 24-08-2022 kl. 8.30-13.15
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere • 2 medarbejdere • 1 leder
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynspolitik (2022) • Politik for velfærd (2016) • Politik for værdighed (2019) • Den gode tid på plejehjem (2021) • Velkomstpjece (2022) • Hjemmebesøg i forbindelse med indflytning på plejehjem (2021) • Samtaleguide til indflytningssamtale efter ca. 1 måned (2021) • Kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk bistand, jf. lov om social service § 83 (2021) • Kvalitetsstandard for madservice, jf. lov om social service § 83 (2021) • Kvalitetsstandarder for træning, jf. sundhedsloven § 86 (2021) • Kvalitetsstandard for ophold på plejecenter (2021) • Plejehjemets hjemmeside • Høringssvar (d. 01-09-2022)
Tilsynskonsulent:
Lise Rudbæk

DATAGRUNDLAG

3.1. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Borgerne oplyser, at de er tilfredse med den hjælp de får, der passer til deres behov. En borger tilføjer, at vedkommende har nødkald og at medarbejderne kommer, når der er brug for det.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne får den hjælp og støtte til personlig pleje, de har behov for og er visiteret til. Leder tilføjer, at plejehjemmet følger kommunes kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje. Medarbejderne tilføjer, at de er introduceret til kommunens kvalitetsstandard i forbindelse med deres ansættelse, dog har de ikke kendskab til eventuelle justeringer heraf.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at samtaler med borgere og/eller pårørende inden/ved indflytning giver værdifuld viden, der sikrer, at borgeren får den hjælp, der er brug for. Medarbejdere og leder oplyser, at hjælpen justeres løbende, når der observeres ændringer i en borgers funktionsniveau, hvilket drøftes til morgenmøder, triageringsmøder og til borgerkonferencer. Leder tilføjer, at plejehjemmet er i gang implementering af personcentreret omsorg og har fokus på tværfagligheden i tilgangen til borgerne.</p>
----------------	---

	<p>To borgere oplyser, at de selv klarer al personlig hygiejne. Tredje borger oplyser, at vedkommende får fuld hjælp til al personlig pleje, grundet fysiske begrænsninger, og at hjælpen sikrer borgerens værdighed og velsoignerethed.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at der arbejdes med den rehabiliterende tilgang, hvor borgernes egne ressourcer inddrages og der ydes kun hjælp til relevante opgaver, for at borgerne holdes i gang fysisk og psykisk. Medarbejdere og leder tilføjer, at hvis medarbejderne er uenige i vurderingen af en borgers behov for hjælp, drøftes dette og der findes løsninger til gavn for borgeren. Medarbejderne tilføjer desuden, at nogle borgere får fuld hjælp, andre borgere klarer sig med verbal guidning, og enkelte borgere klarer hele eller dele af deres egenomsorg selv.</p> <p>Borgerne oplyser, at de selv bestemmer over deres egen dag. To borgere tilføjer, at de selv bestemmer, hvornår de vil stå og gå i seng. Tredje borger tilføjer, at vedkommende har medindflydelse på, hvornår vedkommende vil stå og gå i seng, da borgeren er afhængig af medarbejdernes hjælp hertil, grundet fysiske begrænsninger.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgernes ønsker til tidspunktet for hjælp til bad imødekommes, dog foregår det primært i dagtimerne. Medarbejderne tilføjer, at såfremt de har en bekymring om en borgers hygiejnetilstand, motiverer de borgeren til at få bad og skifte tøj oftere end borgeren selv giver udtryk for at have behov for.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at hjælpen til bad og anden personlig hygiejne tager udgangspunkt i borgerens egen standard, vaner og dagsform, med fokus på borgerens velsoignerethed, værdighed og blufærdighed. Medarbejdere og leder tilføjer, at borgernes holdninger og valg respekteres, samt at borgerne selv bestemmer, hvornår de vil stå og gå i seng.</p> <p>Borgerne oplyser, at medarbejderne taler ordentligt og respektfuldt til dem, samt er flinke og hjælpsomme. En borger tilføjer at medarbejderne tager sig tiden til en snak med borgerne. Leder oplyser, at vedkommende har fokus på, at medarbejdernes tilgang, adfærd og kommunikation i forhold til borgerne er ordentlig og følger kommunens værdier.</p> <p>To borgere oplyser, at der er megen udskiftning af medarbejdere, hvilket de er kede af, da de har behov for tryghed og kendskab til medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at nogle dage er medarbejder bemandingen om eftermiddagen/aften i nogle af husene ikke tilstrækkelig i forhold til at tilgodese alle borgeres behov for hjælp.</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 den hjælp, de modtager. - plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til borgernes aktuelle behov, vaner og ønsker. - leder og nogle af medarbejderne er opdateret omkring kommunens kvalitetsstandard på området. - borgerne inddrages i egenomsorg, så vidt muligt. - plejehjemmet har fokus på livskvalitet og værdighed i hjælp til personlig pleje - plejehjemmet arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang. - plejehjemmet anvender en respektfuld og anerkendende tilgang. <p>STS+ vurderer det negativt, at:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - der kan forekomme tidspunkter, hvor ikke alle borgeres behov for hjælp kan imødekommes. - omfanget af udskiftning af medarbejdere skaber utryghed hos nogle borgere. - ikke alle medarbejdere er opdateret omkring kommunens kvalitetsstandard på området.
--	--

3.2. PRAKTISK HJÆLP

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgerne oplyser, at de er tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver, der er af god kvalitet og med god service. Medarbejdere og leder oplyser, at de fleste borgere udtrykker tilfredshed med omfanget af hjælpen og at alle borgere udtrykker tilfredshed med standarden for rengøringen. Leder tilføjer, at enkelte borgere tilkøber ekstra rengøring.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne får den hjælp til praktiske opgaver, de har behov for og er visiteret til. Leder tilføjer, at plejehjemmet følger kommunes kvalitetsstandard for praktisk hjælp. Medarbejderne tilføjer, at de er introduceret til kommunens kvalitetsstandard i forbindelse med deres ansættelse, dog har de ikke kendskab til eventuelle justeringer heraf.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at boligerne rengøres og sengetøjet skiftes hver 14 dag, derudover sørger medarbejderne for vasketøjet og for ekstra daglig oprydning og rengøring, når der er behov for det.</p> <p>Borgerne oplyser, at de får fuld hjælp til alle praktiske opgaver. En borger tilføjer, at vedkommende selv reder sin seng og skal selv klare at passe egen terrasse.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at der arbejdes med den rehabiliterende tilgang, hvor borgernes egne ressourcer inddrages, for at borgerne holdes i gang fysisk og psykisk. En borger oplyser, at vedkommende hjælper til med lettere praktiske opgaver indendørs og udendørs.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at nogle borgere kan klare mindre praktiske opgaver selv og deltager i forskellige praktiske opgaver, der giver mening for borgeren og giver en oplevelse af nytteværdi. Medarbejderne kommer med eksempler på borgerinddragelse i forhold til praktiske opgaver.</p> <p>Leder oplyser, at nogle borgere bidrager til lettere praktiske opgaver, ud fra interesser, og kommer med eksempler herpå.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - de fleste borgere er tilfredse med den hjælp, de modtager. - plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og støtte i forhold til borgernes aktuelle behov. - leder og nogle af medarbejderne er opdateret omkring kommunens kvalitetsstandard på området. - plejehjemmet arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang. - plejehjemmet har fokus på, at de borgere, der kan og vil, inddrages i lettere praktiske opgaver. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p>

- ikke alle borgere er tilfredse med omfanget af den hjælp, der ydes.
- ikke alle medarbejdere er opdateret omkring kommunens kvalitetsstandard på området.

3.3. MADSERVICE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at kvaliteten af den varme mad, der leveres udefra og bliver varmet op, er ringe. Anden borger oplyser, at kvaliteten af den varme mad, der leveres udefra og bliver varmet op, er god og der er tilpas variation i retterne. Tredje borger oplyser, at den varme mad er af god kvalitet. Borgerne oplyser, at de er tilfredse med valgmulighederne og kvaliteten af smørrebrød til aftensmad, der fremstår appetitlig. Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne udtrykker, at de er tilfredse med kosten og at kvaliteten heraf er god.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne får den kost og hjælp til måltider, de har behov for. Leder tilføjer, at plejehjemmet følger kommunes kvalitetsstandard for madservice. Medarbejderne tilføjer, at de er introduceret til kommunens kvalitetsstandard i forbindelse med deres ansættelse, dog har de ikke kendskab til eventuelle justeringer heraf.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at ernæringsassistenterne har relevant faglighed i forhold til at imødekomme borgernes kostbehov og sikre den korrekte kost. Medarbejdere og leder tilføjer, at medarbejderne løbende observerer og vurderer borgernes ernæringstilstand og ergoterapeuten inddrages til vurdering, når en borger har synkebesvær eller har behov for et hjælpemiddel til at indtage måltidet. Medarbejderne tilføjer, at alle borgere vejes 1 gang om måneden eller oftere, hvis vurderet behov herfor, og at der foretages ernæringsscreening ved væggtab.</p> <p>Borgerne oplyser, at de selv bestemmer, hvad de vil spise til morgenmad. Borgerne tilføjer, at de har indflydelse på madplanen for den varme mad, og de kan få en alternativ ret, hvis der er noget, de ikke kan spise eller ikke kan lide.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne får den morgenmad og aftensmad (smørrebrød), de kan lide og at borgerne har medindflydelse i forhold til menu sammensætningen af den varme mad. Medarbejderne tilføjer, at borgernes ønsker til kosten imødekommes så vidt muligt, og at borgerne kan få en alternativ ret, hvis der er noget, de ikke kan lide.</p> <p>Borgere, medarbejdere og leder oplyser, at borgerne kan vælge den varme ret ved egen fødselsdag.</p> <p>To borgere oplyser, at de spiser alle måltider i fællesrummet. Tredje borgere oplyser, at vedkommende spiser morgenmad og middagsmad i fællesrummet og aftensmad i egen bolig. Borgerne tilføjer, at der er en rolig og hyggelig stemning til måltiderne og andre borgere, de kan snakke med. Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne selv bestemmer, hvor og hvornår de vil spise deres måltider. Medarbejdere og leder tilføjer, at der er fokus på at sikre værdighed for alle borgere, samt en hyggelig og god stemning til måltiderne. Medarbejdere og leder tilføjer desuden, at nogle borgere har behov for skærmning i forbindelse med måltiderne, og der afprøves forskellige former for skærmning og fysiske placeringer i fællesrummene, for at kunne vurdere, hvad der fungerer bedst for den enkelte borger.</p>
----------------	--

	<p>Medarbejdere og leder oplyser, at måltiderne forberedes af ernæringsassistenterne hver anden uge i alle huse, og duften af mad giver borgerne øget appetit. Medarbejderne tilføjer, at indimellem får borgerne leveret maden udefra.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at enkelte borgere, der har interesse herfor, inddrages i at klargøre plejehjemmets egen frugt, der bruges til måltiderne.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende madservice bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - de fleste borgere er tilfredse med maden. - maden tilpasses den enkelte borgers behov og præferencer. - plejehjemmet har fokus på den gode måltidsoplevelse. - borgerne selv bestemmer, hvor og hvornår, de ønsker at spise deres måltider. - leder og nogle af medarbejderne er opdateret omkring kommunens kvalitetsstandard på området. - plejehjemmet sikrer korrekt ernæringsindsats for alle borgere. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ikke alle borgere er tilfredse med kvaliteten af maden fra ekstern leverandør. - ikke alle medarbejdere er opdateret omkring kommunens kvalitetsstandard på området.

3.4. TRÆNING

<p>Indsamlet data</p>	<p>To borgere oplyser, at de ikke modtager genoptræning. En borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med sin genoptræning med forskellige øvelser 2 gange om ugen, der har god effekt og holder kroppen i gang.</p> <p>Alle borgere oplyser, at de deltager i forskellige former for vedligeholdende træning, hvor de bliver vejledt af en medarbejder, hvilket de er tilfredse med. To borgere tilføjer, at de aktiverer sig selv med forskellige ting, der holder hjernen i gang.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne får den genoptræning og vedligeholdende træning, de har behov for og er visiteret til. Leder tilføjer, at plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard for træning. Medarbejderne tilføjer, at de er introduceret til kommunens kvalitetsstandard i forbindelse med deres ansættelse, dog har de ikke kendskab til eventuelle justeringer heraf.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at plejehjemmets ergoterapeut sørger for at udarbejde plan for genoptræning, starter træningen op og uddelegerer nogle opgaver til medarbejderne. Medarbejderne tilføjer, at nogle øvelser har de ikke tilstrækkelig faglig viden om til at kunne udføre i praksis, hvilket gør nogle medarbejdere usikre på opgaven.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at når de observerer et behov for træning kontaktes ergoterapeuten til vurdering af et eventuelt træningsforløb.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at de dagligt arbejder med hverdagstræning, der bidrager til at vedligeholde borgernes fysiske og psykiske funktionsniveau, og kommer med eksempler herpå. Medarbejdere og leder tilføjer, at nogle borgere modtager vedligeholdende træning med ekstern fysioterapeut, og enkelte borgere deltager i en træningsgruppe.</p>
-----------------------	---

	<p>Medarbejdere og leder oplyser, at vurderingen af effekten af en borgers træningsforløb drøftes til borgerkonferencer, hvor medarbejdere, ergoterapeut og eventuelt fysioterapeut deltager. Medarbejdere og leder tilføjer, at de derudover holder triageringsmøder 3 gange om ugen, hvor de sikrer videndeling og sparring med medarbejderne imellem.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne inddrages i plan og mål for eget træningsforløb, såfremt de kan og vil. Medarbejdere og leder tilføjer, at borgerne selv bestemmer om de ønsker at modtage træning, og medarbejderne motiverer løbende borgerne til at deltage aktivt i egen træning.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende træning bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne udtrykker tilfredshed med den træning de modtager. - borgerne får den genoptræning og vedligeholdende træning, de har behov for og er visiteret til. - borgernes fysiske og kognitive færdigheder vedligeholdes via forskellige interne aktiviteter og hverdagstræning. - leder og nogle af medarbejderne er opdateret omkring kommunens kvalitetsstandard på området. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle medarbejdere har den nødvendige viden til at kunne understøtte alle træningsopgaver - ikke alle medarbejdere er opdateret omkring kommunens kvalitetsstandard på området.

3.5. INDDRAGELSE AF PÅRØRENDE

<p>Inksamlet data</p>	<p>To borgere oplyser, at de ofte har kontakt til og får besøg af familie og/eller venner. Tredje borger oplyser, at vedkommende bor sammen med sin ægtefælle, og har sjældent kontakt med sin øvrige familie.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende har haft indflytningssamtale, hvor pårørende deltog, dog kan borgeren ikke huske, om der har været en opfølgningssamtale. Anden borger oplyser, at vedkommende ikke kan huske, om der har været nogen samtaler. Tredje borger oplyser, at vedkommende har haft indflytnings- og opfølgningssamtale.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at de har kendskab til projektet, der er implementeret i praksis, og brugen af samtaleguides fungerer fint.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at de holder samtaler med borgere i eget hjem inden indflytning (når det er muligt), indflytningssamtaler, årlige opfølgningssamtaler og samtaler ved dødsfald. Medarbejdere og leder tilføjer, at den viden, de får fra borgerne og pårørende via samtalerne, understøtter det gode liv for borgeren i plejehjemmet, sikrer forventningsafstemning og forbedrer samarbejdet parterne imellem.</p> <p>Leder tilføjer, at der afholdes to årlige fælles informationsmøder med pårørende, samt at vedkommende løbende har dialog med enkelte pårørende, når der er behov for det.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at nogle pårørende deltager aktivt i livet i plejehjemmet, og hjælper til med praktiske opgaver ved fester og arrangementer. Medarbejdere tilføjer, at enkelte pårørende arrangerer ture for nogle borgere.</p>
-----------------------	---

Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende inddragelse af pårørende bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - projekt "Inddragelse af pårørende" er implementeret i praksis. - Plejehjemmet anvender samtaleguides fra projekt "Inddragelse af pårørende" i forbindelse med samtaler. - plejehjemmet afholder samtaler med borgere og/eller pårørende, med udgangspunkt i kommunens informationspjecer. - plejehjemmet inddrager pårørendes viden, for at understøtte hjælpen til borgerne. - plejehjemmet inddrager pårørende i borgernes liv og hverdag.
----------------	---

3.6. OBSERVATION AF PRAKSIS

Indsamlet data	<p>Der er foretaget observation af praksis under middagsmåltid i fællesrummet i hus 9 i tidsrummet kl. 11.35-12.00. Tilstede: 8 borgere og 5 medarbejdere.</p> <p>Fire borgere sidder klar ved bordet. Borgerne taler ikke sammen. En borger sidder selv ved et andet bord.</p> <p>Borgerne venter på, at maden er klar til servering. Tre borgere taler kortvarigt sammen. Medarbejderne henvender sig til borgerne enkeltvis og spørger, hvad de ønsker at drikke til maden.</p> <p>En borger tilbyder at hjælpe med maden og en medarbejder svarer: "Det behøver du ikke. Jeg finder det til dig".</p> <p>En medarbejder kommer ind i fællesrummet med den varme mad og fortæller, hvad dagens menu er.</p> <p>Medarbejderne taler sammen indbyrdes og koordinerer opgaverne med at portionere maden enkeltvis.</p> <p>En medarbejder giver tre borgere spisestykke på uden at fortælle borgerne, hvad der sker. Anden medarbejder giver en fjerde borger spisestykke på og taler med borgeren imens.</p> <p>En borger bruger kantstykke på tallerkenen som hjælpemiddel.</p> <p>To borgere udtrykker, at maden er god.</p> <p>De fleste borgere spiser selvstændigt og en borger motiveres verbalt af en medarbejder til at spise.</p> <p>En medarbejder hjælper fysisk en borger, der sidder selv ved et bord, med at spise.</p> <p>To medarbejdere sætter sig ved det store bord og taler med borgerne.</p> <p>Tv'et i fællesrummet, der har været tændt, bliver slukket af en medarbejder under måltidet.</p> <p>Borgere og medarbejdere skåler sammen.</p>
----------------	--

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 Nordfyns 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, fokusgruppintervjuer, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhentes plejehjemets accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Interview med medarbejdere
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Eventuelt interview med pårørende
-

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

4.3. BEDØMMELSESSKALA

Bedømmelsesskala	
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 Dorte Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail: dovij@fmk.dk