



KVALITETSVURDERING

PLEJECENTRET ÅPARKEN

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	6
Formål og metode	14
Kontaktoplysninger	16

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+.

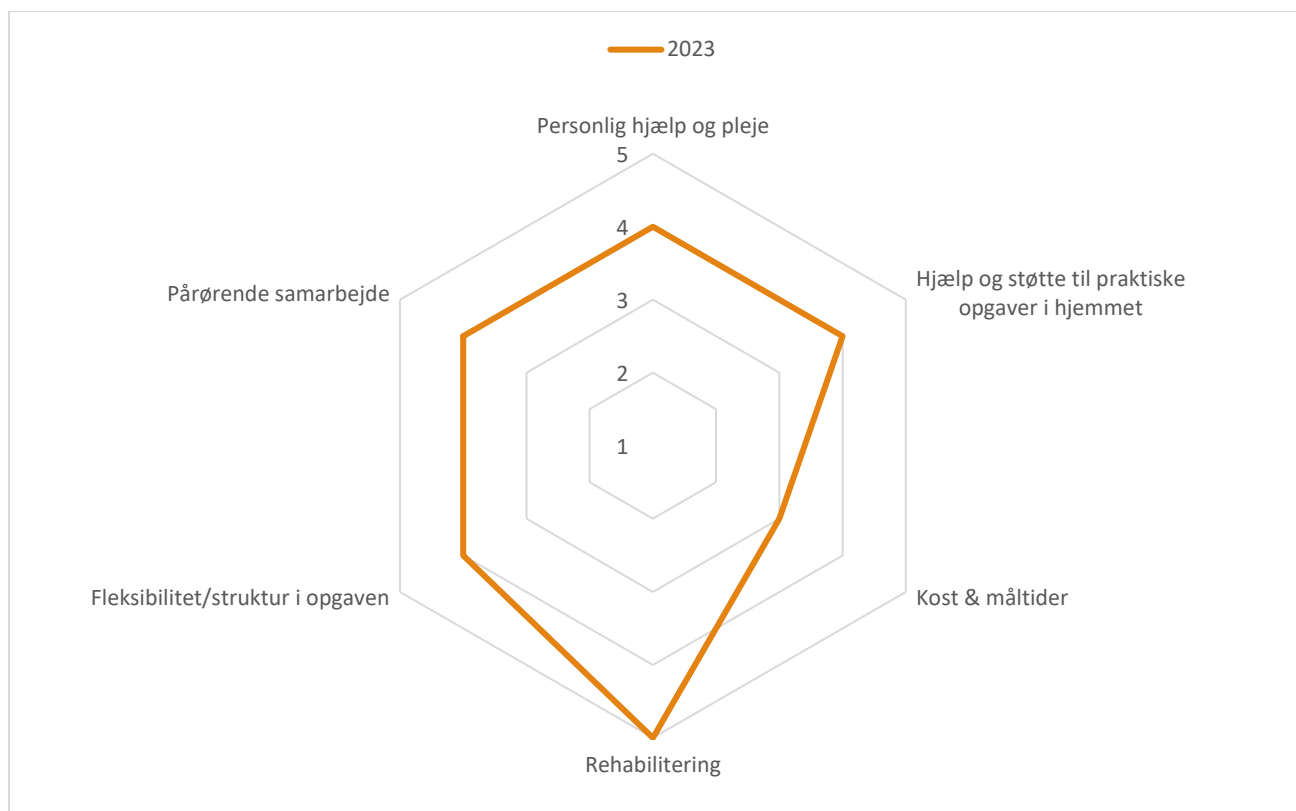
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Vejen Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Plejecentret Åparken

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecentret Åparken 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 høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	<p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj 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 i tilstrækkelig grad bidrager til at borgere kan bevare deres værdighed.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde ydes med en imødekomende og respektfuld tilgang.</p>	
<p>Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet</p>	<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 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 måde plejecentret yder praktisk hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at praktisk hjælp i nogle tilfælde ydes, uden at borgere er orienteret derom eller på anden måde er inddraget.</p> <p>STS+ vurderer, at spild ikke i alle tilfælde tørres op.</p>	<p>4</p>
<p>Kost og måltider</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad er fokus på at skabe gode måltidsoplevelser.</p> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke oplever at være inddraget i beslutninger vedrørende maden.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne overordnet – men ikke i alle tilfælde – er tilfredse med maden.</p>	<p>3</p>

	<p>STS+ vurderer, at det den enkelte borger får serveret ved måltider/mellemmåltider ikke i alle tilfælde sker på baggrund af indhentet viden om borgeres vaner og ønsker.</p>	
Rehabilitering	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende rehabilitering er god.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad arbejder med rehabilitering, og at den rehabiliterende tilgang er integreret i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret gennem arbejde med triagering har fokus på opsporing/forebyggelse.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes.</p>	5
Fleksibilitet i opgaven	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er god.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne i 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 ydes fleksibelt.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderne har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen med henblik på at sikre den bedste hjælp i den konkrete situation.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdere ikke i alle tilfælde afspejler respekt i deres kommunikation med og om borgerne.</p>	4
Pårørende samarbejde	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende og borgere i høj grad er tilfredse med den måde, pårørende inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende i høj grad er tilfredse med den stemning, de oplever på plejecenteret.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret lægger vægt på et pårørendesamarbejde præget af en god relation og forventningsafstemning.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende ikke i alle tilfælde er tilfredse med informationsniveauet.</p>	4

	STS+ vurderer, at ikke alle pårørende oplever sig hørt vedrørende borgeres behov.	
--	---	--

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. Øget fokus på, at der ydes tilstrækkelig hjælp til, at borgere kan bevare deres værdighed (jf. Personlig hjælp og pleje)
2. Øget fokus på, at hjælpen i alle tilfælde ydes med en imødekommende og værdig tilgang (jf. Personlig hjælp og pleje)
3. Øget fokus på at borgere inddrages, når der ydes praktisk hjælp (jf. Praktisk hjælp)
4. Øget fokus på optørring af spil i hverdagen. (jf. Praktisk hjælp)
5. Øget fokus på, hvordan borgere i højere grad kan medinddrages/sikres oplevelse af medinddragelse vedrørende måltider (jf. Mad og måltider)
6. Øget fokus på borgeres tilfredshed med maden (jf. Mad og måltider)
7. Øget fokus på at medarbejdere i deres kommunikation med borgerne afspejler respekt. (jf. Flexibilitet i opgaven)
8. Øget fokus på informationsniveauet til pårørende (jf. Pårørendesamarbejde)
9. Øget fokus på, hvordan pårørendes føler si hørt i deres ønsker i forhold til borgeres behov (jf. Pårørendesamarbejde)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET ÅPARKEN

Adresse
Åparken 19, 6670 Holsted
Leder
Helle Sørensen (Centerleder) Bettina Rimdal (Områdeleder)
Antal borgere
15 almindelige pladser 3 midlertidige pladser
Antal ansatte og personalesammensætning
Plejecenteret er integreret i hjemmeplejeområdet. I alt er der 27 medarbejdere på plejecenteret og i hjemmeplejen: 12 social- og sundhedsassistenter, 13 social- og sundhedshjælpere, 2 pædagoger.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
25-09-2023 kl. 09.15 – 13.00
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 2 borgere (enkeltinterview) • 2 pårørende (telefoninterview 25-09-2023 og 29-09-2023) • Centerleder (enkeltinterview)

Observation
Observation af aktiviteter kl. ca. 10.35 – 11.35 Observation under og efter middagsmåltid kl. ca. 11.35 – 13.00 Dialog med en medarbejder i forbindelse med observation
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022 • Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023 • Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83 • Tilsynsrapport Styrelsen for patientsikkerhed (Tilsynsbesøg 29-06-2023) • Plejecenterets hjemmeside • Tilsynsrapport af 19-09-2022 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 • Høringssvar modtaget 09-10-2023 (Ingen bemærkninger)
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at der på baggrund af seneste tilsyn er udarbejdet handleplan.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de får hjælp til bad en gang om ugen, og at de derud over selv klarer daglig hygiejne.</p> <p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere modtager hjælp til bad. En pårørende tilføjer, at vedkommende regner med hjælpen er så ofte, som da borger modtog hjælp fra hjemmeplejen.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen er tilpasset deres behov; at hjælpen bidrager til at de kan opretholde deres personlige hygiejne, og at de er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen tilpasses på baggrund af faglige drøftelser, og at det er vedkommendes indtryk, at borgerne er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Pårørende oplyser, at de tror, borgere er tilfredse med hjælpen, og tilfreds i forhold til at opretholde den personlige hygiejne. En pårørende tilføjer, at vedkommende synes, borger engang imellem ser nusset ud, og begge pårørende oplyser, at der er behov for, at de som pårørende nogle gange hjælper i forhold til tilstrækkelig barbering.</p> <p>Borgere oplyser, at de gør det, de selv kan, når hjælpen modtages, og at der er tilstrækkelig tid dertil.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes efter den rehabiliterende tilgang.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere selv vasker sig og tager tøj på i den udstrækning, de kan.</p> <p>Borgere oplyser, at medarbejderne taler til dem på en ordentlig måde En borger tilføjer (citater): <i>"De er søde og flinke - hvis du beder om noget, gør de det"</i>. En anden borger tilføjer (citater): <i>"De er nogle herlige sjæle alle sammen"</i>.</p>
----------------	---

	<p>Leder oplyser, at medarbejderne møder borgeren, hvor borgeren er, og har kontakt med borgeren, før en opgave udføres.</p> <p>Leder oplyser, at der på plejecentret er fokus på, at borgere tiltales og omtales i et respektfuldt sprog.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger mødes med værdighed og respekt fra medarbejdere.</p> <p>En anden pårørende oplyser konkret eksempel, hvor (citat): <i>"tonen er hård"</i>, da hjælpen bliver ydet.</p> <p>Borgere oplyser, at de har mulighed for selv at bestemme tidspunkter for at gå i seng/stå op.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan bestemme tidspunkter for at stå op/gå i seng, men at borgere søges motiveret til ikke at stå meget sent op.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger selv bestemmer tidspunkt for at komme i seng, men at det kan ske, at borger i weekenden kommer senere op, end borger er vant til. Den pårørende tilføjer, at vedkommende har besøgt borger en weekend, hvor borger var kommet op ca. kl. 10, og at borger almindeligvis senest kommer op kl. 9.00.</p> <p>En pårørende oplyser, at det respekteres, når borger ønsker at sove længere end sædvanligt.</p> <p>Borgere og pårørende oplyser, at borgere har de hjælpemidler, de har behov for.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende har rollator, kørestol og nødkald. Borgeren oplyser, at medarbejdere kommer med det samme, hvis vedkommende bruger sit kald.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende har rollator.</p> <p>Leder oplyser, at forflytningsvejledere og APV-medarbejdere har fokus på, at borgernes behov for hjælpemidler tilgodeses.</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. - der er værdighed i levering af hjælpen. - hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov. - medarbejderne overordnet kommunikerer med borgerne på en respektfuld og ordentlig måde. - det sikres, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - pårørende oplyser om mangler i hjælpen, der kan have betydning for borgeres værdighed. - pårørende oplyser, at hjælpen ikke i alle tilfælde ydes med en imødekommende og respektfuld tilgang.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de ikke ved, hvor ofte de modtager hjælp til rengøring. En borger oplyser, at vedkommende spiser i spisestuen. Borgeren oplyser (citat): <i>"Jeg ved ikke, om</i></p>
----------------	--

	<p><i>de har været her eller ej</i>”, og borgeren tilføjer, at det ikke betyder noget, om borger ved det.</p> <p>En anden borger oplyser, at hjælpen passer til borgers behov, og at medarbejdere i hverdagen tørrer op og rengør toilet.</p> <p>Borgeren oplyser, at der ikke gøres rent på en fast dato, og at det ikke betyder noget, at borger ikke ved hvornår der gøres rent, fordi der ikke går så lang tid mellem rengøringerne.</p> <p>Borgere oplyser at være tilfredse med hjælpen og måden, den ydes.</p> <p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen tilpasses borgeres behov, og at medarbejdere i dagligdagen tørrer spil op og ordner toiletter.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring hver 3. uge, og at pårørende supplerer med støvsugning. Den pårørende oplyser, at medarbejdere ikke tørrer spil af saftevand op, hvilket i konkret tilfælde har bevirket, at gulvet i lejligheden var klistret, og at medarbejdere – ved den pårørendes henvendelse - ikke var sikre på, at de kunne nå at ordne gulvet inden weekend.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende kan støve af og vande blomster.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende sidder i stuen, når der gøres rent, men ikke inddrages i rengøringen.</p> <p>Leder oplyser, at borgerinddragelse er drøftet med medarbejdere, og at det er aftalt, at borgere altid orienteres før rengøring påbegyndes. Leder oplyser at have et ledelsesmæssigt fokus på en kulturændring frem mod, at borgere skal være til stede i lejligheden under rengøring, med mindre der er en faglig begrundelse for andet. Leder tilføjer, at det er en aktivitet at få gjort rent, og at hjælp til rengøring ved borgere i egen bolig på plejecenteret i princippet ikke bør foregå på anden måde end hjælp ydet af hjemmeplejen, hvor borgere skal være til stede, når ydelsen modtages.</p> <p>Leder oplyser, at rengøring foregår om formiddagen, og at der kan rykkes rundt på dagene så det passer efter borgeres behov.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger opholder sig i fjernsynsstuen medens der gøres rent i lejligheden, og at borger ikke er med til noget vedrørende praktisk hjælp.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere har forsøgt at inddrage borger ved udførelse af rengøringsopgaverne.</p> <p>Leder oplyser, at de fleste borgere kan lide, at der ser pænt ud omkring dem, og at de er afhængige af, at andre ordner det.</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 er tilfredse med graden af samarbejde og inddragelse. - den praktiske hjælp bidrager til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed.

	<ul style="list-style-type: none"> - der er et ledelsesmæssigt fokus på, hvordan praktisk hjælp ydes, så borgere i højere grad inddrages og modtager hjælp på samme måde, som borgere, der ikke bor på plejecenteret. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - praktisk hjælp i nogle tilfælde ydes, uden at borgere er orienteret derom eller på anden måde er inddraget. - der ses eksempler på, at spild ikke tørres op.
--	--

3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med maden. En borger tilføjer, at det er ganske almindelig mad. En anden borger oplyser, at vedkommende tilbydes tre måltider samt eftermiddags- og aftenkaffe.</p> <p>Leder oplyser, at mad og måltider ydes jævnfør Kvalitetsstandarden. Leder oplyser, at morgenmaden tilbydes som morgenbuffet i tidsrummet kl. 08.00 – 10.00; at varm mad - efter borgeres ønske – serveres midt på dagen, og at der til aften serveres smurt smørrebrød. Leder oplyser, at borgere er tilfredse med maden.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke altid er tilfreds med maden, idet borger fortæller, at der er for lidt kød og for mange grøntsager i maden.</p> <p>En pårørende oplyser konkrete eksempler, hvor borger får serveret noget, der ikke imødekommer vedkommendes ønsker og vaner. Den pårørende oplyser, at borger ikke vil gøre opmærksom på, når dette sker.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan vælge at spise i egen lejlighed eller i fællesskabet. Leder oplyser, at spisning foregår opdelt i en lille og en stor spisegruppe, hvor borgere i den lille spisegruppe er skærmet for støj, og har længere tid til spisningen.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger spiser i en lille gruppe, hvor borgerne har behov for længere tid til at indtage maden, og hvor borger bedre kan koncentrere sig end i den store gruppe.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger kan vælge at spise i lejligheden eller i fællesskabet, og at borger spiser i fællesskabet, undtagen hvis borger er dårlig.</p> <p>En medarbejder oplyser, at der i måltider dagligt deltager borgere, der ikke bor på plejecenteret.</p> <p>Borgere oplyser, at de spiser i fællesskabet. En borger tilføjer, at der under måltiderne snakkes lidt. Borgere tilføjer, at der snakkes om maden eller vejret, men at vedkommende savner at kunne have dialog om andet end små hverdagsemner. Borger siger (citater): <i>"Mit hoved fejler jo ikke noget, men vi oplever jo ikke så meget"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at der under måltiderne er god stemning, og at snakken går fint. Borgere oplyser, at der ved bordene sidder en medarbejder, der hjælper borgere med behov derfor, og at medarbejderne bidrager med at igangsætte snak. En borger beskriver det som (Citat): <i>"Lidt snak og lidt pjat"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at der hver dag er menukort på hvert bord. Leder oplyser om stemningen, at der ofte er meget stille, fordi borgerne har behov for stilhed under måltiderne. Leder oplyser, at borgerne har faste pladser, hvor der er taget hensyn til borgeres mulighed for at kommunikere.</p>
----------------	--

Leder oplyser, at medarbejderes rolle er at sørge for god stemning ved bordene, at vurdere borgerne fagligt i forhold til eksempelvis tyggeevne; behov for hjælpemidler og etik i forhold til at spise i gruppen.

En pårørende oplyser, at der ikke er meget snak ved bordet.

Borgere oplyser, at de ikke har indflydelse vedrørende maden, og ikke er med til at beslutte, hvad der skal på menuplanen.

Leder oplyser, at en aktivitetsmedarbejder holder møde med en lille gruppe borgere, som ud fra en liste fra køkkenet, vælger menuer. Leder oplyser, at vedkommende ikke ved, om borgerne inddrages i en fast turnus. Leder oplyser, at der går 3 uger, fra borgerne har valgt menuer, til de serveres.

En pårørende oplyser, at borger tilbydes valgmulighed mellem at drikke vand eller saft, og mellem lune retter som tilhører til den kolde mad.

En anden pårørende oplyser, at vedkommende har hørt, at nogle borgere har ønsket den mad, der serveres den pågældende dag.

En borger oplyser, at borgerne sender maden rundt og samler tallerkener sammen.

Leder oplyser, at borgerne sender maden rundt og øser op samt skænker op i glassene.

Leder oplyser, at borgere ernæringscreenses, og at der er møde med diætist hver 3. måned, hvor bl.a. borgeres vægtudvikling vurderes.

Leder oplyser, at borgere kan få specialkost.

En pårørende oplyser, at borger modtager cremet og flydende kost

STS+ observerer at:

- borgere sidder fordelt ved 4 borde fordelt med 6 borgere ved 2 borde og 3 borgere ved 2 borde. Der sidder en medarbejder ved hver af de tre borde. I et lokale ved siden af sidder 3 borgere og en medarbejder.

- inden måltidet starter lukkes døren mellem de to lokaler, og gardiner rulles for.

- en medarbejder byder velkommen, orienter om, hvilken dag det er, og dagens menu læses op.

- på hvert bord står et opslag med dagens menu, og der ligger en menuplan i papirudgave til hver borger på bordet.

- medarbejdere kommer ind med mad på et rullebord. Nogle borgere får mad serveret fra portionsanrettet menu i engangsemballage. Fade sendes rundt. En borger henter saftevand.

- en medarbejder siger til en borger, at vedkommende skal sige til, hvis medarbejder skal hjælpe.

- en telefon ringer. En medarbejder oplyser til STS+, at det er organiseret således, at medarbejdere, der deltager i måltider, ikke modtager nødkald, men at det sker i dag på grund af behov for særlig opmærksomhed vedrørende en borger.

- nogle borgere snakker sammen to og to, andre borgere spiser i stilhed. Der er ved alle borde borgere, der snakker sammen. En medarbejder spørger borgere, om de kender blomsterne, der er på bordet, og senere spørger vedkommende, om borgerne genkender de fotos, der er i servietholderne. En borger spørger en medarbejder om noget vedrørende medarbejders familie, og medarbejder fortæller derom.

	<ul style="list-style-type: none"> - en medarbejder opfordrer alle til en skål. - en medarbejder har meget opmærksomhed rettet mod en borger, og siger bl.a. at borger skal sige til, hvis medarbejder skal hjælpe; forbereder borger på at maden er varm, og spørger på et tidspunkt borger, om vedkommende ikke vil have mere. - en medarbejder rejser sig og fortæller om aktiviteterne for næste dag, og siger derefter velbekomme. - borgere rejser sig og forlader bordet – en sidder alene tilbage og spiser fortsat – en medarbejder kommer hen til borger og siger (citat): <i>”Du skal bare give dig den tid, du har brug for”</i>. - nogle borgere bærer tallerkener eller glas hen til rullebordet. En borger hjælper en anden borger med vedkommendes gangstativ. - en borger kommer og samler alle menukortholdere sammen; sætter sig i aktivitetslokalet og skifter sedlerne om til næste dags menu. <p>En borger henvender sig under måltidet til STS+ for at oplyse om, at ingen snakker med vedkommende under måltiderne, og at det ikke har hjulpet, at borger har fået plads ved et andet bord. En medarbejder oplyser efterfølgende, at borgeren ikke bor på plejecenteret.</p>
<p>Vurdering 3</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 overordnet er tilfredse med maden - medarbejderne bidrager til at skabe en god måltidsoplevelse ved at: <ul style="list-style-type: none"> • være imødekommende og opmærksomme på alle borgere. • engagere sig positivt i samspelet med borgere. • inddrage alle borgere i dialog. • igangsætte dialog. • præsentere maden for borgerne. • sidde sammen med borgerne under måltidet. - borgerne får mulighed for at bidrage med det, de selv kan. - borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. - medarbejderes handlinger og omsorg tilpasses den enkelte borgers behov. - der sikres værdighed under måltiderne. - ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte. - borgere kan få tilpasset kost herunder få diætkost. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgere ikke oplever at være inddraget i beslutninger vedrørende maden. - ikke alle borgere er tilfredse med maden. - det den enkelte borger får serveret ved måltider/mellemmåltider ikke i alle tilfælde sker på baggrund af indhentet viden om borgers vaner og ønsker

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende gør det, vedkommende selv kan i forbindelse med soignering, og at vedkommende tørrer støv af i egen lejlighed samt er med til at samle tallerkener sammen ved måltider.</p> <p>Borgeren oplyser, at vedkommende får den fornødne tid til at gøre det, vedkomne kan, når hjælpen modtages.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende vælger det tøj, vedkommende vil have på den pågældende dag. Borgeren oplyser, at vedkommende ikke inddrages i valg i forbindelse med menu. Borger tilføjer (citat): <i>"Det bliver for bøvlet for køkkenpersonalet"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at borger skal gøre det, borger selv kan.</p> <p>Borgeren oplyser, at vedkommende bliver inddraget i det borger gerne vil inddrages i, og er meget tilfreds dermed. Borgeren fremhæver, at der tit arrangeres noget for borgerne, bl.a. at der tit synges efter aftensmaden.</p> <p>Leder oplyser, at hvis det observeres, at en borger har brug for mere hjælp, bliver hjælpen ydet, hvorefter det fagligt vurderes, om behovet er vedvarende.</p> <p>Leder oplyser, at ved afvigelse fra habituel tilstand triageres borgeren. Leder oplyser, at der triageres hver morgen 10 – 15 minutter, samt at der er triageringsmøde en gang om ugen med deltagelse af sygeplejerske, social- og sundhedsassistenter, medarbejdere på arbejde den pågældende dag samt - når det er muligt - fysioterapeut og leder.</p> <p>Leder oplyser, at der er stor bevågenhed på den rehabiliterende tilgang, og at det har positiv effekt, at medarbejdere arbejder i hjemmeplejen, hvor den rehabiliterende tilgang er integreret.</p> <p>Leder oplyser, at kontaktperson og aktivitetsdel udarbejder aktivitetsmål og plan for, hvordan den enkelte borger bliver inddraget i det, borger kan. Leder tilføjer, at dette beskrives i dokumentet "Fokuspunkter i hverdagen", der evalueres hver 3. måned.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende går ud fra, borger får mulighed for at gøre det vedkommende selv kan, og at hjælpen tilpasses borgers ændrede behov.</p> <p>Leder oplyser, at behov for hjælpemidler vurderes samtidig med øvrige behov ved triagering.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der i dagligdagen er fokus på den rehabiliterende tilgang. - medarbejdere er introduceret til den rehabiliterende tilgang. - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse. - borgerne inddrages relevant. - det sikres, at borgers behov for hjælpemidler vurderes.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVER

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at medarbejdere snakker til dem på en ordentlig måde. En borger oplyser, at vedkommende bestemt føler sig lyttet til og mødt med værdighed, og at hjælpen gives på en rolig måde og med den fornødne tid.</p>
----------------	---

	<p>Leder beskriver medarbejderes kommunikation som respektfuld og tilpasset den enkelte borger. Leder tilføjer, vedrørende borgere uden verbalt sprog, at der i kommunikationen lægges vægt på at være i øjenhøjde med borgeren og at aflæse kropssprog og mimik.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderne generelt er (citater): <i>"Søde og rare"</i>, men gentagne gange har oplevet én medarbejder overfor borger være (citater): <i>"hård i stemmen"</i>. Den pårørende oplyser konkrete eksempler.</p> <p>Den pårørende oplyser et oplevet eksempel, hvor (citater): <i>"Medarbejdere gør grin ad en beboer, som har brug for hjælp"</i>.</p> <p>STS+ observerer eksempler, hvor borgere omtales i tredje persona under borgers tilstedeværelse.</p> <p>Borgere oplyser, at de vil kunne få hjælp til noget, de ikke plejer at få hjælp til. En borger siger (citater): <i>"Ja det tror jeg godt, hvis de kan få passet det ind"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser konkret eksempel på fleksibilitet i hjælpen.</p> <p>Leder oplyser, at det er en faglig tilgang og ikke faste rutiner, der styrer strukturen. Leder tilføjer, at antal medarbejdere, og hvilke kompetencer, der skal være til stede, struktureres efter borgernes konkrete behov, der vurderes ud fra en grøn-gul-rød skala. Leder tilføjer, at der løbende sker tilpasning, og oplyser konkret eksempel herpå.</p> <p>Leder oplyser, at arbejdstider tilrettes borgeres behov, og at eksempelvis aftenmedarbejderes mødetider er ændret derudfra.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere træffer beslutninger i hverdagen, så hjælpen tilpasses den enkelte borgers behov.</p> <p>Leder oplyser, at borgeres behov synliggøres gennem en tværfaglig udredning af den enkelte borger, der foretages årligt eller ved ændringer i borgerens behov.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende oplever, at borger hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - kommunikation med borgerne overordnet foregår på en værdig og respektfuld måde, og tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger. - arbejdet struktureres med fokus på, at borgernes behov og ønsker i videst muligt omfang tilgodeses, og medarbejderne har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen. - hjælpen til borgerne ydes fleksibelt. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejdere ikke i alle tilfælde kommunikerer med og om borgere på en respektfuld måde.

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommendes pårørende ofte kommer på besøg, og at vedkommende tror, de pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret. En anden borger oplyser, at der ikke er samarbejde mellem plejecenteret og pårørende.</p>
-----------------------	--

	<p>Leder oplyser, at indflytningssamtale vægtes højt. Leder oplyser, at en indflytningssamtale varer fra 1½ - 2 timer og foregår i borgers lejlighed. Leder oplyser, at der ved indflytningssamtalen ægges vægt på forventningsafstemning samt orienteres om, at der er mulighed for en åben dialog løbende, hvis borger og pårørende ønsker det.</p> <p>Leder oplyser, at der i pårørendesamarbejdet vægtes en god relation.</p> <p>Ledet oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at pårørende er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende ikke i alle tilfælde har været tilfreds med orientering vedrørende behov for køb af engangsartikler samt orientering i forbindelse med hjælpemidler. Den pårørende oplyser konkret eksempel.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at vedkommende ønsker, at informationer om den konkrete borgers aktiviteter blev kommunikeret ud til pårørende. Den pårørende oplyser, at kommunikationssystemet Sequa ikke er et let tilgængeligt system.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende har opfordret medarbejdere til at motivere borger til at gå tur på gangene, men at den pårørende oplever, at dette ikke sker.</p> <p>En anden pårørende oplyser konkret eksempel, hvor der ikke blev lyttet til den pårørendes konkrete ønske i forbindelse med servering af saftvand til borgeren.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende har oplevet, at gå hen for at hente hjælp til en anden borger, men at medarbejdere ikke kom med det samme.</p> <p>Pårørende oplyser, at stemningen på plejecenteret er god. En pårørende tilføjer, at stemningen afspejler, at borgerne hygger sig med hinanden. En anden pårørende oplyser, at nogle medarbejdere (citater) <i>"går foran med en god stemning, hvor der bliver grinet meget"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende føler sig velkommen på plejecenteret.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - plejecenteret lægger i samarbejdet med pårørende vægt på en god relation og forventningsafstemning. - pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager. - pårørende beskriver stemningen på plejecenteret som god. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle pårørende føler sig hørt vedrørende borgeres behov. - borgere ikke i alle tilfælde er tilfredse med informationsniveauet.

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 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 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 plejehjemets 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