[](http://www.google.dk/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj33cDBhKbRAhUCkiwKHXlUBeEQjRwIBw&url=http://www.rn.dk/sundhed/til-sundhedsfaglige-og-samarbejdspartnere/kvalitet-og-patientsikkerhed&bvm=bv.142059868,d.bGg&psig=AFQjCNEBWrPeXd-_H17_OWSOJ0bLemrynA&ust=1483534924180818)

FLEMLØSE PLEJEHJEM

ASSENS KOMMUNE

2022

…………

STS+

**Østerågade 40, 5672 Broby**

**Telefon: 72531900**

[**www.socialtilsynsyd.dk**](http://www.socialtilsynsyd.dk)

**KVALITETSVURDERING**

KVALITETSVURDERING

Indhold

[Forord 1](#_Toc96500481)

[Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder 2](#_Toc96500482)

[Praktiske oplysninger 5](#_Toc96500483)

[Datagrundlag 6](#_Toc96500484)

[Formål og metode 16](#_Toc96500485)

[Kontaktoplysninger 17](#_Toc96500486)

# 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 på Flemløse Plejehjem.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Flemløse Plejehjem 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 kvalitetsvurdering har givet anledning til refleksion og udvikling. | X |
| Personlig hjælp og pleje | STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god.  STS+ vurderer, at plejehjemmet sikrer, 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.  STS+ vurderer, at borgerne i høj grad inddrages i delprocesserne, og borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen.  STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad har fokus på værdighed og etik i den leverede hjælp til den personlige pleje og omsorg ud fra en respektfuld og anerkendende tilgang.  STS+ vurderer at medarbejderens travlhed påvirker kvaliteten negativt i den leverede ydelse til borgerne  STS+ vurderer at den leverede ydelse til borgerne ikke udføres korrekt i alle tilfælde. | 4 |
| Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet | STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet er god.  STS+ vurderer, at hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. | 5 |
| Madservice | STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende madservice er god.  STS+ vurderer, at hjælp vedrørende madservice i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde samt, at alle borgere modtager den hjælp og støtte de har ret til efter loven og den Kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.  STS+ vurderer at variationen af maden ikke imødekommer alle borgeres ønsker og behov.  STS+ vurderer at ikke alle borgere er bekendt med muligheden for at spise i egen lejlighed. | 4 |
| Træning | STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende træning er god.  STS+ vurderer, at hjælp til genoptræning og vedligeholdende træning i meget 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. | 5 |
| Medinddragelse og selvbestemmelse | STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende medinddragelse og selvbestemmelse er god.  STS+ vurderer, at borgerne i høj grad medinddrages og har selvbestemmelse.  STS+ vurderer, at der i høj grad arbejdes med udgangspunkt i den enkelte borgeres vaner, interesser og værdier, og at medarbejderne i deres tilgang har fokus på medinddragelse og selvbestemmelse.  STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med graden af medinddragelse og selvbestemmelse. | 5 |
| Tillid og livskvalitet | STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende tillid og livskvalitet er middel.  STS+ vurderer, at der i middel grad arbejdes med fokus på at respektere og lytte til den enkelte borger som et værdifuldt menneske samt at sikre, at borgerens egne synspunkter, normer og livskvalitet i videst muligt omfang tilgodeses.  STS+ vurderer, at der i middel grad arbejdes med fokus på at forebygge ensomhed, og at borgeres relation til andre i middel grad vægtes i forebyggelse af ensomhed og kedsomhed.  STS+ vurderer, at plejehjemmets medarbejdere har et godt kendskab til Eden Alternative og arbejder efter principper fra Eden Alternative som en integreret del af kulturen.  STS+ vurderer, at medarbejderne ikke i alle tilfælde respekterer borgerne ved at inddrage dem i deres samtaler.  STS+ vurderer, at ikke alle borgers behov for samtale og nærvær imødekommes.  STS+ vurderer, at nogle borgeres livskvalitet er påvirket af andres borgeres adfærd.  STS+ vurderer, at en borgers livskvalitet er påvirket af dårlig vedligehold af udendørsarealerne ved borgerens lejlighed. | 3 |

1.3. Tilsynets forslag til kvalitetsløft

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

|  |
| --- |
| Forslag til kvalitetsløft |
| Fokus på at minimerer ventetid for borgere i forbindelse med at komme op. (jf. temaet personlig hjælp og pleje)  Fokus på at hjælpen i alle tilfælde ydes korrekt (jf. temaet personlig hjælp og pleje)  Fokus på at borgerne orienteres om valgmuligheder i forhold til, hvor de ønsker at indtage deres måltider (jf. temaet madservice)  Fokus på medarbejderens indbyrdes kommunikation i samværet med borgerne (Jf. temaet tillid og livskvalitet)  Fokus på alle borgeres behov for tryghed og nærvær. (J.f. temaet tillid og livskvalitet)  Fokus på udendørsarealernes værdi for borgernes livskvalitet. (Jf. temaet tillid og livskvalitet) |

# Praktiske oplysninger

2.1. Oplysninger om FLEMLØSE PLEJEHJEM

|  |
| --- |
| Adresse |
| Th. Bangsvej 4, Flemløse, 5620 Glamsbjerg |
| Leder |
| Lene Stubgaard |
| Antal borgere |
| 32 – heraf 5 aflastningspladser |
| Antal ansatte og personalesammensætning |
| Ca. 39 fastansatte: Social- og sundhedsassistenter, Social- og sundhedshjælpere, sygeplejerske, pædagoger, plejehjemsassistent, husassistent, rengøringsassistent og ikke uddannet personale.  Ca. 5 afløsere |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg |
| 8. september 2022 kl. 9.00 til 12.30  9. september telefoninterview med leder kl. 9.00 til 10.00. |
| Deltagere i interviews |
| 2 borgere i enkeltinterview  2 medarbejdere i gruppeinterview  Leder i telefoninterview |
| Observation |
| Observation af spisesituation frokost i Oasen - 8 borgere og 4 medarbejdere  Observation af samspil mellem borgere og medarbejdere  Observation af kommunikation mellem borgere og medarbejdere  Observation af stemningen ved måltidet  Observation af hjælp til borger i spisesituation |
| Skriftligt materiale og online oplysninger |
| * Tilsynspolitik for personlig pleje, praktisk hjælp og madservice til borgere i eget hjem * Værdighedspolitik Assens Kommune – vision 2030 * Kvalitetsstandarder for * genoptræning voksne jf. servicelovens § 86, stk. 1 * vedligeholdelsestræning til voksne jf. servicelovens § 86, stk. 2 * madservice for borgere i eget hjem jf. servicelovens § 83, stk. 1 nr. 3 * personlig og praktisk hjælp jf. servicelovens § 83 * plejeboliger (boliger på plejehjem) * Kvalitetsvurdering af d. 18-10-2021 * Plejehjemmets hjemmeside |
| Tilsynskonsulent: |
| Anne-Birgitte Helbo |

# Datagrundlag

3.1. Opfølgning på tidligere tilsyn

|  |  |
| --- | --- |
| Indsamlet data | Leder oplyser, at forslagene til kvalitetsløft har været drøftet på personalemøder, især omkring genoptræning og vedligeholdende træning. Det har også medført ændringer i den måde, der arbejdes med Eden på i fht. demensramte borgere, som ikke skal have for mange valg, ligesom aktiviteter nu i højere grad foregår i mindre grupper ude i afdelingerne i stedet for større fora. |

3.2. Personlig hjælp og pleje

|  |  |
| --- | --- |
| Indsamlet data | Leder og medarbejdere oplyser, at borgeren får hjælp jævnfør kvalitetsstandarden.  Leder og medarbejdere oplyser, at hjælpen tilpasses borgerens behov gennem plejehjemmets døgnrytmeplaner. Hvis borgerens behov ændres, tilpasses hjælpen øjeblikkelig. Hjælpen tilpasses borgerens funktionsnedsættelse og til at bevare deres funktionsniveau herunder borgernes kognitive ressourcer.  Medarbejderne oplyser at borgerne får bad en gang ugentligt, men bliver vasket hver dag, samt ved toiletbesøg. Borgerne kan dog få bad flere gange ugtl., hvis der er særlige behov.  Leder og medarbejder oplyser, at de oplever at borgerne er tilfredse med hjælpen. Borgerne siger ofte ” tak for hjælpen”, og kommer med positive tilkendegivelser. De opleves meget taknemmelig og ydmyge.  Leder oplyser, at det er individuelt, hvordan de tilgår borgerne. Nogle borgere er blufærdige i plejen, og der er meget fokus på værdighed i plejen, og det er vigtigt, at borgerens grænser ikke overskrides. Personalet er opmærksomme på borgerens værdighed, fx ved tildækning af kroppen i badsituationer, lukke dørene, trække gardiner for m.v. Personalet ser det som deres fornemste opgave at bevare værdigheden. Medarbejderne tilføjer, at borgerne kan blive kede af det, hvis de føler, at de mister kontrollen, fx ved inkontinens eller lign.  Leder oplyser at personalet guider borgeren så de kan gennemføre mest muligt selv. Mange står selv op om morgenen og går i gang selv. Mange borger er ret selvhjulpne på trods af demens. Der er altid en afvejning af, hvad borgerne skal selv og hvad de skal have hjælp til i fht. borgerens energiniveau.  En borger fortæller, at hun har brug for hjælp til at blive liftet op i sengen, samt hjulpet på toilet. Vedkommende bliver vasket forneden hver dag og vasker sig selv foroven. Vedkommende får et ugentligt bad, og er meget glad og tilfreds med hjælpen.  Når borgerne flytter ind, tager personalet en snak med dem og ofte deres pårørende om, hvad borgeren er vandt til, og hvordan vedkommende gerne vil fremstå velsoignerede, med afsæt i borgerens tidlige liv.  En borger oplyser, at det er vigtigt for vedkommende at føle sig velsoigneret og ikke lugte. Vedkommende er blebruger, og bleen bliver skiftet 3 x dagligt, hvilket er ok. Dog har vedkommende oplevet en enkelt gang, at bleen ikke blev sat rigtigt, og vedkommende blev våd.  Leder og medarbejdere oplyser, at borgerne selv bestemmer, hvornår de vil gå i seng og ligeledes stå op. Dog er der visse sygeplejefaglige hensyn, fx til diabetes m.v. Leder oplyser, at alle borgere ikke kan få hjælp til at komme i seng på samme tid, af hensyn til personalets ressourcer.  En borger oplyser, at vedkommende oplever at personalet har travlt og at borger derfor ofte må ligge og vente på at komme op, men har mulighed for at kalde på personalet. Borger tilføjer at der er ”kaldesnor” i sengen, som vedkommende kan benytte.  Medarbejderne oplyser, at borgerne selv bestemmer tidspunktet for bad. Personalet arbejder efter Eden alternativ, hvilket indebærer at borgerne bestemmer selv, og lever som tidligere i deres eget hjem. Borgerne kan have deres egen rytme, og hjælpen indrettes efter borgerne.  En borger fortæller, at vedkommende selv bestemmer, hvilken hjælp vedkommende vil have. Borger har det godt, klarer det meste selv og gør kun, hvad vedkommende selv vil. Borger oplever at personalet indretter sig efter borgerne. Borger går selv i bad, men har en oplevelse af at personalet holder øje med om vedkommende har det godt. Borger bestemmer selv, hvornår vedkommende vil op om morgenen i seng om aftenen. |
| Vurdering  4 | Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad.  STS+ vurderer det positivt, at:   * borgeren får hjælp efter kvalitetsstandarden * hjælpen tilpasses borgerens behov, både ved varige funktionsnedsættelser og ved midlertidige funktionsnedsættelser. * borgerne er tilfredse med hjælpen. * hjælpen er tilpasset individuelt og bidrager til at borgeren føler sig velsoignerede og kan bevare livskvalitet og værdighed. * borgerens selv bestemmer tidspunktet for bad * borgeren bidrager med det de kan selv * hjælpen tilpasses så vidt muligt borgerens rytme.   STS+ vurderer det negativt, at:   * hjælpen ikke i alle tilfælde udføres korrekt. * borgere i nogle tilfælde må vente på at komme op om morgenen grundet travlhed hos personalet. |

3.3. Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet

|  |  |
| --- | --- |
| Indsamlet data | Leder og medarbejdere oplyser at borgerens får hjælp jævnfør kvalitetsstandarden.  Medarbejderne oplyser at hjælpen visiteres af visitator som enkelt ydelser på baggrund af personalets observationer og dokumentationer. Nogle borgere kan få ydelser, som de måske godt kan klare selv, men som giver overskud og ressourcer til andre ting. Hjælpen tilpasses den enkelte borgers behov. Plejehjemmet har ansat en rengøringsassistent, som kender borgerne. Nogle borgere kan selv støve af m.v. Borgerne får hjælp til det, de ikke kan selv. Der differentieres i hvilke opgaver borgen selv skal gøre i fht. borgerens energiniveau.  Leder og medarbejdere oplyser, at borgerne er tilfredse med den praktiske hjælp, men der kan være pårørende, som er utilfredse fx med rengøringen, men at det er sjældent.  Leder oplyser, at det er en stor værdi for mange borgere, at der ser pænt ud, når der kommer nogen. Personalet betragtes som gæst i borgernes hjem, så borgerne vil også gerne have, at der ser pænt ud, når personalet kommer ind til dem. Bl.a. er der fokus på at hjælpemidler ikke står fremme i stuen, men bliver opbevaret på badeværelset.  Borger fortæller at der bliver gjort rent hver 14. dag eller 3. uge. Rengøringen bliver udført efter husets rytme, og borger ved ikke, hvornår rengøringsassistenten kommer, men går ud, medens der bliver gjort rent. Borger tørrer selv støv af ind imellem. Borger mener vedkommendes børn har tilkøbt vinduespudsning. Borger får vasket tøj efter behov. Vedkommende menerpersonalet er begyndt at spare lidt på tøjvask, formentlig pga. de stigende elpriser, så der nu bliver vasket lidt sjældnere og i større portioner, hvilket vedkommende synes er meget fornuftigt – vedkommende har tøj nok.  En borger fortæller, at vedkommende får hjælp til det, vedkommende har brug for. Der bliver gjort rent af rengøringsfirma. Borger støver selv af ind imellem rengøringen. Rengøringsassistenten kommer kl. 8, men venter med at gå ind, til vedkommende er klar, eller gerne vil sove længe. Vedkommende reder selv sin seng og skifter sengetøj. Personalet vasker borgers tøj, og vedkommende lægger det selv sammen. |
| Vurdering  5 | Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp og støtte bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.  STS+ vurderer det positivt, at:   * borger modtager hjælp efter kvalitetsstandarden * borgeren får hjælp til de praktiske opgaver, de ikke kan selv. * hjælpen tilpasses den enkelte borgers behov. * borgeren er tilfredse med hjælpen. * hjælpen bidrager til borgerens livskvalitet og værdighed * borgere der har ressourcer til det inddrages i praktiske opgaver |

3.4. Madservice

|  |  |
| --- | --- |
| Indsamlet data | Leder og medarbejder oplyser, at borgerne får hjælp til mad og måltider jævnfør Kvalitetsstandarden.  Leder og medarbejdere oplyser, at de snakker med borgeren om, hvad de kan lide og hvad de har lyst til at få at spise. Mange borgere har svært ved at give udtryk for, hvad de ønsker, men så observerer medarbejderne på, hvad borgeren kan lide. Aftensmaden er færdigtilberedt, og det er køkkenet der vælger retterne ud fra deres kendskab til borgerne. Medarbejderne ordner selv grønsager m.v., sammen med borgerne. De lytter til borgerens ønsker om fx nye kartofler, grillmad og lign. Borgerne har desuden mulighed for at være med til at vælge aftensmad menuer. Dog skal alle have det samme. Der tages højde for, hvis der er noget nogle borger ikke kan lide, så bestilles der noget andet til de borgere.  En borger fortæller, at vedkommende gerne hjælper i køkkenet med fx at skrælle æbler, gulerødder eller kartofler. Hjælper desuden med borddækning m.v. Borger har diabetes og får derfor flere grønsager. Borger kunne godt tænke sig, at maden var mere varieret, og at der indgik flere grønsager deri. Det er meget traditionel dansk mad, som godt kan være lidt tung.  Anden borger fortæller, at vedkommende er godt tilfreds med maden, det smager godt og ser appetitligt ud. Borger hjælper ind imellem med borddækning, men ellers er det personalet, der tager sig af måltidet.  Leder og medarbejdere oplyser, at medarbejderne gør meget ud af at maden ser appetitlig ud, både i hverdagen og især til fest. Aftensmaden anrettes pænt på bordene på pæne fade. Frokosten anrettes ligeledes på fade, så det er hjemligt og appetitligt. Personalet hjælper borgerne med at vælge hvad de vil have.  Leder oplyser, at aftensmåltidet er færdigtilberedt fra leverandøren, og varmes op ude i afdelingernes køkkener, så borgeren får duften af maden. Leder oplever, at det er en forbedring i fht. tidligere, hvor maden blev tilberedt om morgenen i plejehjemmets storkøkken, fjernt fra borgerne. Mad er et godt samtaleemne, og duften stimulerer borgernes appetit. Leder oplyser, at der derfor også bages brød hver morgen.  Leder og medarbejdere oplyser, at borgerne selv kan bestemme, hvor de vil spise. De kan spise i egen lejlighed, eller de kan spise i fællesskabet. De fleste ønsker at spise sammen. Der kan dog være udfordringer i fællesskabet og medarbejderne er derfor opmærksomme på, hvordan borgerne er placeret i fht. hinanden. Medarbejderne er også opmærksomme på, om der er borgere, der isolerer sig.  Leder oplyser, at der er faste spisetider frokost og aften. Morgenmaden indtages individuelt, men det tilstræbes at drikke morgenkaffe sammen for fællesskabet skyld.  En borger fortæller, at vedkommende altid spiser sammen med de andre borgere i spisestuen. Vedkommende ønsker ikke at spise alene, men ved det er en mulighed. Der er faste spisetider, hvilket vedkommende synes er ok. Der er en hyggelig stemning ved måltiderne, som personalet deltager i.  Anden borger fortæller, at der er faste spisetider, hvilket vedkommende synes er ok. Morgenmads-tiderne er fleksible og tilpasses borgerne. Borgeren er ikke bekendt med, at det er en mulighed at spise i egen lejlighed, hvis vedkommende ønskede det, men er tilfreds med at spise sammen med de andre beboere. Stemningen er som regel god, men kan skifte fra minut til minut pga. nogle beboeres adfærd. Personalet træder dog hurtigt til og får afhjulpet situationen fortæller borgeren.  STS+ observerer, at borgere og medarbejdere taler med hinanden om hverdagsting, som syltning af græskar m.v. under måltidet. Borger og medarbejdere taler sammen i en rolig tone og borgerne virker trygge. Medarbejderne sidder med ved bordet og spiser sammen med borgerne. De borgere der kan, hjælper med at sætte servicen til opvask.  Leder og medarbejdere oplyser, at der er megen opmærksomhed på borgerens værdighed i samværet med de andre i forbindelse med måltidet. Nogle borgere skal have hjælp til at spise, nogle får specialkost, fx gratinkost og gelebrød.  STS+ observerer, at en borger har synligt brug for mere hjælp til måltidet end de øvrige borgere, og sidder for sig selv ved et mindre bord sammen med en medarbejder. Vedkommende inddrages i fællesskabet via medarbejderens kommunikation på tværs af borgergruppen. |
| Vurdering  4 | Kvaliteten vedrørende mad og måltidsoplevelse bedømmes at være opfyldt i høj grad.  STS+ vurderer det positivt, at   * borgerne modtager madservice efter kvalitetsstandarden * borgeren inddrages i praktiske opgaver omkring måltiderne. * der er fokus på at maden er appetitlig og indbydende * der er fokus på sansestimulation med duft fra den varme mad, som opvarmes i afdelingernes køkkener. * borgerne kan vælge at spise i fællesskabet eller i deres egne lejligheder * det vægtes at måltider foregår i en social ramme med en hyggelig atmosfære. * der er fokus på borgerens værdighed i f.m. måltiderne * der er en god og hyggelig stemning ved måltidet   STS+ vurderer det negativt, at   * enkelte borgere foretrækker en mere varieret kost med flere grønsager * ikke alle borgere er bekendt med muligheden for at spise i egen lejlighed |

3.5. Træning

3.5.1 Genoptræning jf. Servicelovens § 86 stk. 1

|  |  |
| --- | --- |
| Indsamlet data | Leder og medarbejdere oplyser at borgerne får hjælp til genoptræning j.f. Kvalitetsstandarden.  Leder oplyser, at nogle borgere får hjælp til genoptræning. Borgernes eventuelle behov for genoptræning drøftes og vurderes på beboerkonferencer i personalegruppen, hvorefter der tages kontakt til Assens kommunes trænende terapeuter. Efter visitation udføres genoptræningen i huset af en fysioterapeut fra de trænende terapeuter. Medarbejderne samarbejder med de trænende terapeuter herom. Samarbejdet fungerer godt og borgerne er tilfredse.  Medarbejdere oplyser, at en borger har fået genoptræning fra Assens kommunes trænende terapeuter. Borgerens træningsbehov vurderes i samarbejde med egen læge. Medarbejderne oplyser, at de kontakter Assens kommunes trænende terapeuter, hvis en borger har mistet færdigheder efter et sygdomsforløb, som vurderer, om der er grundlag for at visitere borgeren til genoptræning j.f kvalitetsstandarden. Bl.a. er en borger visiteret til genoptræning efter en lungebetændelse.  Ingen af de interviewede borgere har eller har haft behov for genoptræning. |
| Vurdering  5 | Kvaliteten vedrørende genoptræning bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.  STS+ vurderer det positivt, at   * Plejehjemmet er bevidst om og anvender muligheden for ansøgning om genoptræning j.f. Kvalitetsstandarden ved vurderet behov. * Borgernes behov for genoptræning vurderes på beboerkonferencer i personalegruppen i samarbejde med egen læge. * Borgerne trænes af kommunes trænende terapeuter. * Medarbejderne understøtter den visiterede genoptræning i samarbejde med den enkelte borger |

3.5.2. Vedligeholdende træning jf. Servicelovens § 86 stk. 2

|  |  |
| --- | --- |
| Indsamlet data | Leder oplyser, at nogle borgere får hjælp til vedligeholdende træning i samarbejde med terapeuten. Ofte er det personalet, der udfører efter instruks fra en fysioterapeut. Det kan også være en fysioterapeut, som kommer i huset og træner med borgerne.  Medarbejdere oplyser, at det ofte er eksterne terapeuter, som benyttes til vedligeholdende træning i form af vederlagsfri fysioterapi. Det opleves at være sværere at få hjælp fra de trænende terapeuter til vedligeholdende træning end til genoptræning.  Der er dog nogle få borgere, som får vedligeholdende træning fra de trænende terapeuter.  Medarbejdere og leder oplyser at der generelt er meget fokus på vedligehold af borgernes funktioner i hverdagen, og at der udføres meget vedligeholdende træning i plejehjemmet i form af gåture, inddragelse i hverdagens gøremål, aktiviteter som bowling, dart og gymnastik.  En borger fortæller, at en fysioterapeut ville træne med vedkommende, da vedkommende kom til plejehjemmet, for at få trænet gangfunktion. Borger sagde dog nej tak, og foretrækker at sidde i kørestol, for at spare på kræfterne. Borger vil gerne deltage i den fælles gymnastik på plejehjemmet, som dog ikke har været gennemført ret mange gange i de ca. 6 mdr. hun har boet der.  Anden borger modtager ikke vedligeholdende træning. |
| Vurdering  5 | Kvaliteten vedrørende vedligeholdende træning bedømmes at være opfyldt i middel grad.  STS+ vurderer det positivt, at   * plejehjemmet er bevidst om og anvender muligheden for vedligeholdende træning j.f. Kvalitetsstandarden, ved vurderet behov. * Assens kommunes trænende terapeuter udfører i nogle få tilfælde vedligeholdende træning af plejehjemmets borgere Jf.. kvalitetsstandarden. * Plejehjemmets medarbejdere understøtter vedligeholdende træning efter instruks fra Assens kommunes trænende terapeuterne. |

3.6. Medinddragelse og selvbestemmelse

|  |  |
| --- | --- |
| Indsamlet data | Leder oplyser, at borgerne altid inddrages. Hvis borgerne har svært ved at kommunikere kan man evt. spørge pårørende eller aflæse borgerens kropssprog. Selvbestemmelse er meget vigtigt, og når borgerne nogle gange bestemmer noget, som ikke er gavnligt for dem, forsøger personalet at motivere til noget andet.  Medarbejdere og leder oplyser at medinddragelse i hverdagsaktiviteter er en del af Eden filosofien. Da der er tale om demente borgere er fokus på, hvordan der kommunikeres omkring valg af fx deltagelse i aktiviteter, da for mange valgmuligheder kan gøre borgerne utrygge og så vælger de hellere fra end til. Medarbejdere og leder oplyser at borgerne selv bestemmer hvad de vil spise, hvornår de vil stå op, deres påklædning m.v.  Borger fortæller, at der er en del fællesaktiviteter i huset, fx sangformiddag, høstgudstjeneste og en gang imellem busture. Det er personalet, der bestemmer hvilke aktiviteter der tilbydes, men borgerne kan vælge til og fra. Borger fortæller at medarbejderne bestemmer sengetider og tidspunkter for måltider, men det er ok for borger.  Medarbejderne oplyser, at der kan være ønsker som er svære at imødekomme, fx en boger der gerne vil køres hjem, eller gerne vil cykle selv. Medarbejderne tilføjer at når det er ønsker, der ikke kan lade sig gøre, enten pga. borgerens habituelle tilstand eller praktiske forhold, taler medarbejderne med borgeren om det, går med borgerens tanker, indtil de finder frem til noget, der kan lade sig gøre.  En borger oplyser, at vedkommende har indflydelse på alt, og at der bliver lyttet til borgerne. Borger gør hvad vedkommende har lyst til. Borger kommer og går, som vedkommende har lyst til, skal blot give besked til personalet.  Medarbejderne oplyser, at de respekterer, at det er borgerens hjem, de arbejder i og at de altid banker på døren, inden de går ind. Desuden omtaler de borgerens hjem som lejligheder og ikke stuer, og der er fokus på kommunikationen, hvordan man taler til og med borgerne fx ”skal jeg følge dig hjem?”.  Leder oplyser, at det er tilladt at have husdyr i plejehjemmet, og at der aktuelt er to borgere som har hunde. Leder tilføjer, at beboerne er med til at lave husregler bl.a omkring hvordan husdyr indgår i fællesskabet. |
| Vurdering  5 | Kvaliteten vedrørende medinddragelse og selvbestemmelse bedømmes at være opfyldt i høj grad.  STS+ vurderer det positivt, at   * borgerne medinddrages og har selvbestemmelse i hverdagen * borgerne mødes respektfuldt, anerkende og lyttende * borgere uden verbalt sprog sikres medinddragelse gennem nonverbale udtryk eller ved at inddrage pårørende. * medarbejderne respekterer at der arbejdes i borgernes private boliger * borgerens ønsker og behov imødekommes så vidt muligt. * borgerne inddrages i fælles beslutninger i plejehjemmet. * borgerne er tilfredse med graden af selv og medbestemmelse i hverdagen |

3.7. Tillid og livskvalitet

|  |  |
| --- | --- |
| Indsamlet data | Leder oplyser, at alle medarbejdere arbejder efter Eden Alternative og kommer på et 3 dages kursus indenfor det første år af deres ansættelse. Leder oplever, at Eden tilgangen motiverer medarbejderne, og derfor er det heller ikke svært at holde vedlige. Leder tilføjer, at der er en Eden gruppe med medarbejdere fra hver afdeling, som hvert år udpeger et nyt fokus. Lige nu handler det om hvordan man møder hinanden. FX at man hilser på hinanden, hver gang man mødes, som minimum med øjenkontakt.  Medarbejderne oplyser at Eden Alternative afspejler sig i borgernes selv- og medbestemmelse, herunder hvordan omgivelserne skal være. Det er en professionel tilgang til, hvordan man arbejder med gensidig respekt borger og medarbejder imellem, og hvor borgeren er en naturlig del af husets hverdag. Medarbejderne tilføjer at sproget har stor betydning i Eden filosofien, og derfor er det bevidst, at det hedder plejehjem og ikke plejecenter, da det skal signalere, at det er beboerne hjem.  Leder og medarbejdere oplyser at nogle borgere er ensomme, fordi de savner en nær pårørende. Ensomheden er meget svær at håndtere, og det er noget som drøftes på personalemøder. Medarbejderne oplyser, at hvis en borger bliver ked af det, går man i dialog med borgeren.  En borger fortæller, at vedkommende indimellem savner samvær med sin familie, og at det ikke altid kan lade sig gøre at deltage i familiesammenkomster. Dette kan vedkommende blive ked af og så hjælper det at tale med en medarbejder. Dog synes vedkommende, at der ofte er for få medarbejdere på arbejde, hvorfor det kan være svært at få tid til at snakke. Vedkommende føler sig tryg, bliver respekteret og lyttet til.  Leder og medarbejdere oplyser, at det giver tryghed for borgerne at der er en stabil medarbejdergruppe og få afløsere, som kender borgeren godt. Leder tilføjer, at de fysiske rammer indbyder til tryghed. Bl.a. er der hegn omkring arealet, hvilket giver tryghed for borgerne, som dog altid kan færdes frit. Leder tilføjer, at skulle en borger gå for langt og har svært ved at finde tilbage til plejehjemmet, har plejehjemmet sikret sig med de mulige hjælpemidler som GPS-brik m.v., ligesom lokalsamfundet er gode til at holde øje med borgerne, og hjælper dem med at komme tilbage til plejehjemmet.  Medarbejderne oplyser, at nogle borgere har behov for at låse døren ind til deres lejlighed i dagtimerne, for at undgå at andre beboere går ind til dem. Medarbejderne tilføjer, at nogle af de demente beboere går meget rundt, og ikke forstår at de ikke er velkomne i andres lejligheder.  En borger fortæller, at borger holder sin dør låst for at undgå at en anden borger går ind uden at banke på, og denne ikke respekterer, at borger ikke ønsker vedkommendes besøg.  Leder oplyser at medarbejderne er gode til at tage svære samtaler med borgerne. Eden filosofien og fagligheden hjælper medarbejderne til at kommunikere med borgerne og til at tage den svære samtale.  Medarbejderne oplyser, at de bidrager til borgernes livskvalitet og værdighed ved at guide frem for at gøre, hvis borgerne kan selv, ligesom de inddrager borgerne i praktiske opgaver.  Leder og medarbejdere oplyser, at der tilbydes aktiviteter, som tilgodeser flest mulige, som fx Køreture, gåture mv. Aktiviteter tilbydes i fht. årstiden og ressourcer i huset, fra at skrælle æbler sammen til større arrangementer sammen med frivillighedsgruppen.  Det respekteres også, at nogen har det bedst i deres eget selskab, og ingen bliver presset ind i fællesskabet.  En borger fortæller, at vedkommende aldrig keder sig, og opsøger selv fællesskabet i plejehjemmet. Borger fortæller at der tilbydes flere aktiviteter i huset, bl.a. gymnastik, fælles bustur m.v. og så går vedkommende en del ture alene. Vedkommende føler sig aldrig ensom og kan altid snakke med personalet om sine bekymringer. Det er en god fast personalegruppe.  Leder oplyser, at der bor få borgere uden demens i plejehjemmet, hvoraf nogle har en dement ægtefælle boende på samme plejehjem. Medarbejdere og leder hjælper med at docere ægtefællernes samvær. Leder tilføjer at det ofte er hende, der samtaler med den ikke demente ægtefælle, hvilket hun oplever har en positiv betydning.  Borger fortæller at vedkommende er taknemmelig for den hjælp vedkommende får i forholdet til sin demente ægtefælle.  Borger fortæller, at personalet ofte har travlt med at snakke om deres egne forhold, som ferie, fridage og vagtplan, når de er sammen og sammen med borgerne, og at det virker som om, de er mere interesseret i deres egne forhold end borgerens forhold  Borgere er ked af, at udendørsarealerne ved vedkommendes lejlighed ikke bliver holdt, ”det ser forfærdeligt ud, men de har vel ikke ressourcer til det”, siger vedkommende.  STS+ observerer at der ved et terrasseområde, ved en borgers lejlighed, vokser ukrudt mellem fliserne og i bedene, ligesom der ligger en del nedfalden frugt på flisearealet. |
| Vurdering  3 | Kvaliteten vedrørende tillid og livskvalitet bedømmes at være opfyldt i middel grad.  STS+ vurderer det positivt, at   * der arbejdes bevidst ud fra konceptet Eden Alternative. * alle medarbejdere kommer på kursus i Eden Alternative indenfor det første års ansættelse. * der er fokus på ensomhed, kedsomhed og hjælpeløshed og der tages hånd om borgere som viser tegn herpå. * plejehjemmets rammer er indrettet, så der ydes mest mulig tryghed uden at gå på kompromis med borgernes selvstændighed. * der tilbydes aktiviteter som tilgodeser flest mulige.   STS+ vurderer det negativt, at   * medarbejderne samtaler om personalemæssige forhold i samværet med borgerne. * nogle borgeres livskvalitet er påvirket af andres borgeres adfærd. * alle borgers behov for samtale og nærvær med personalet ikke imødekommes. * en borgers livskvalitet er påvirket af dårlig vedligehold af udendørsarealerne ved borgerens lejlighed. |

# 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 plejehjemmets samt forvaltningens fremadrettede kvalitetsudvikling i takt med borgernes behov. Vi vægter kontrol, udviklings- samt læringsperspektivet højt.

De anvendte metoder er kvalitative interviews; strukturerede eller semistrukturerede, fokusgruppeinterviews, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhenter plejehjemmets 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 indhenter tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandarder, Tilsynspolitik, Værdighedspolitikker, og benytter online oplysninger fra plejehjemmets hjemmeside, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

4.3. Bedømmelsesskala

|  |  |
| --- | --- |
| Bedømmelsesskala | |
| 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](mailto:cbagg@fmk.dk)

**Specialkonsulent**

**Dorthe Vinggaard Jespersen**

Tlf: 72531997, mail [dovij@fmk.dk](mailto:dovij@fmk.dk)