



KVALITETSVURDERING

VESTERBO PLEJEHJEM

Nordfyns Kommune

2025

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	15
Kontaktoplysninger	16

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, der er fremkommet via dialog, interviews, skriftlig dokumentation samt observationer.

Tilsynets indhold, form, metode og afvikling er afstemt med udbyder.

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

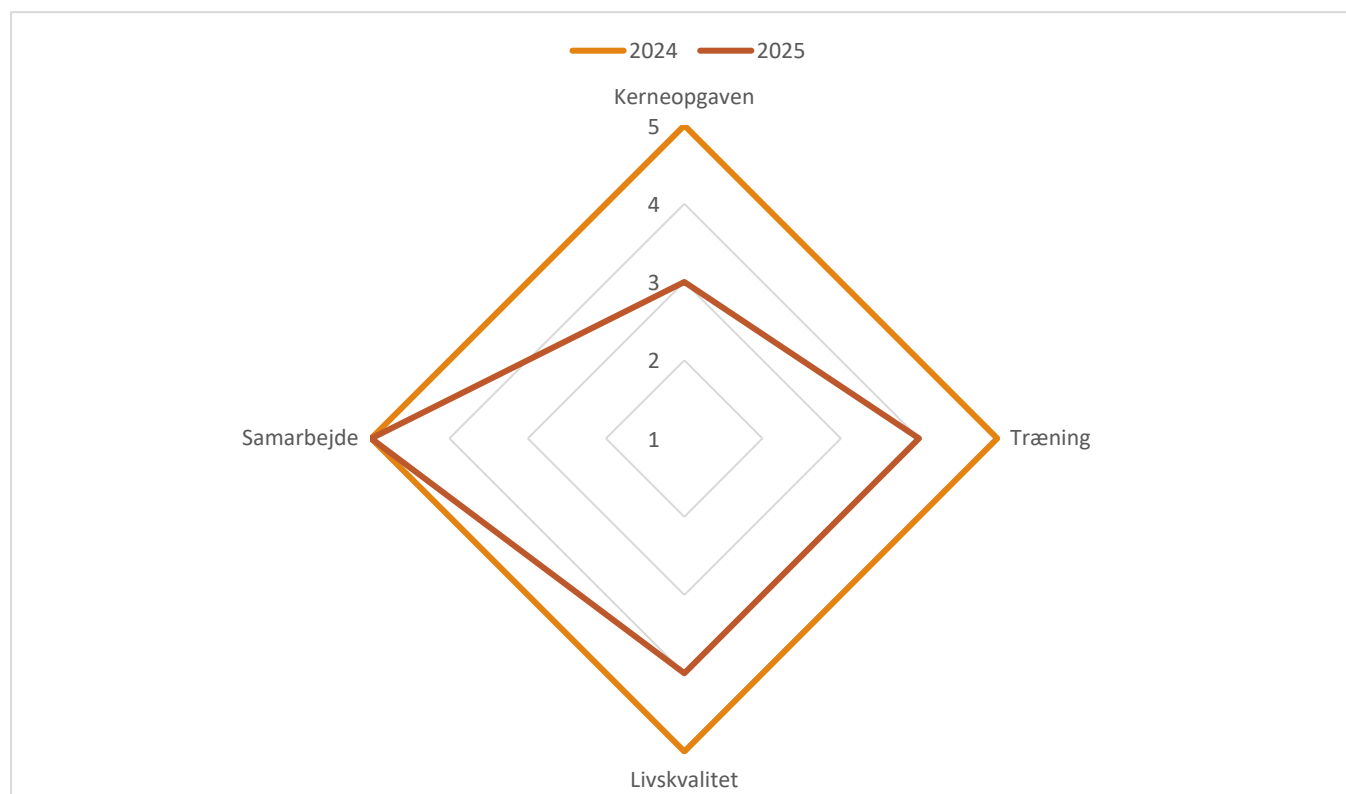
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Nordfyns Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved 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 plejehjemmets scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at tidligere tilsynsrapporter har givet anledning til refleksion og udvikling i plejehjemmet.	
Kerneopgaven	Kvaliteten vedrørende kerneopgaven vurderes i middel grad at være opfyldt. STS+ vurderer, at Vesterbo Plejehjem følger kommunens kvalitetstandards på området, og at borgerne er tilfredse med den hjælp og støtte de modtager. Det vurderes endvidere, at Vesterbo Plejehjem arbejder systematisk med triagering og tværfaglig indsats, der sikrer, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, praktiske opgaver og kost, de har brug for. Det vurderes	3

	dog kritisk, at der forekommer eksempel på, at ikke alle borgere får den nødvendige hjælp og støtte til at understøtte borgernes værdighed. Videre vurderes det, at Vesterbo Plejehjem arbejder personcentreret ud fra en rehabiliterende tilgang. Hjælp og støtte tilpasses løbende borgernes aktuelle behov, med udgangspunkt i tværfaglige observationer og vurderinger, og i samarbejde med borgeren selv og eventuelle pårørende. STS+ bemærker dog, at Vesterbo Plejehjem i en periode ikke har afholdt Borgerkonferencer. STS+ vurderer det kritisk, at ikke al hjælp og støtte er baseret på en rehabiliterende tilgang i forbindelse med hjælp til måltider. Desuden vurderes det kritisk, at der i stikprøver af dokumentation er oplysninger, der ikke er fagligt begrundet eller uddybet, hvilket kan betyde en differentieret tilgang til borgerne i praksis. Ligeledes vurderes det kritisk, at ikke al dokumentation er opdateret, hvilket kan betyde, at borgerne ikke får den rette hjælp og støtte til personlig pleje, praktisk hjælp og kost, i forhold til deres aktuelle tilstand og behov.	
Træning	Kvaliteten vedrørende træning vurderes i høj grad at være opfyldt. STS+ vurderer, at Vesterbo Plejehjem følger kommunens kvalitetsstandard på området, og at borgerne får den genoptræning og vedligeholdende træning, de har behov for, og er visiteret til. Videre vurderes det, at borgerne er tilfredse med den træning, de får, og at træningen har en positiv effekt. Desuden vurderes det, at Vesterbo Plejehjem anvender en systematisk og faglig tilgang til at opspore, igangsætte og gennemføre træningsforløb til borgerne. Det vurderes kritisk, at ikke al dokumentation er opdateret, hvilket kan betyde, at borgerne ikke får den rette hjælp og støtte til træning, i forhold til deres aktuelle tilstand og behov.	4
Livskvalitet	Kvaliteten vedrørende livskvalitet vurderes i høj grad at være opfyldt. STS+ vurderer, at Vesterbo Plejehjem understøtter borgernes muligheder for at leve et så selvstændigt liv som muligt, med fokus på tryghed og livskvalitet for den enkelte. STS+ vurderer, at medarbejderne anvender en respektfuld og anerkendende tilgang til borgerne, der understøtter værdighed for den enkelte borger. Det vurderes dog kritisk, at der i stikprøver af dokumentation ses eksempel på manglende anerkendelse og respekt i beskrivelsen af en konkret borger. Endvidere vurderes det, at Vesterbo Plejehjem tilbyder borgerne meningsfulde og individuelt tilpassede aktiviteter, med udgangspunkt i den personcentrerede tilgang og borgernes selv- og medbestemmelse. Det vurderes kritisk, at ikke al dokumentation er opdateret, hvilket kan betyde, at borgerne ikke får den rette hjælp og støtte til at opretholde optimal trivsel, i forhold til deres aktuelle tilstand og behov.	4
Samarbejde	Kvaliteten vedrørende samarbejde vurderes i meget høj grad at være opfyldt. STS+ vurderer, at Vesterbo Plejehjem har fokus på et godt og konstruktivt samarbejde med borgere og pårørende, hvor hjemmebesøg, indflytningssamtaler og opfølgende samtaler danner rammen for det gode samarbejde.	5

	Videre vurderes det, at Vesterbo Plejehjem har et konstruktivt og hensigtsmæssigt samarbejde med relevante eksterne parter, hvor der er fokus på tværfaglighed og sammenhæng i den hjælp og støtte borgerne modtager. Yderligere vurderes det, at Vesterbo Plejehjem anvender etik, værdighed og respekt i samarbejdet og dialogen med borgere og pårørende. STS+ bemærker, at der pt. ikke er et "Bruger- og pårørenderåd" ved Vesterbo plejehjem. STS+ vurderer, at stikprøver af dokumentation generelt fremstår fagligt relevant og konkret beskrevet.	
--	--	--

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft:
Vesterbo plejehjem kan med fordel: 1. sikre, at alle borgere får den nødvendige hjælp og støtte til personlig pleje, praktiske opgaver og til måltider, i forhold til den enkelte borgers reelle behov og aktuelle funktionsniveau, med henblik på at understøtte værdighed for alle borgere. (Se beskrivelse under temaet "Kerneopgaven") 2. have øget fokus på at understøtte en rehabiliterende tilgang i forbindelse med hjælp til måltider, med henblik på at vedligeholde og udvikle borgernes kompetencer og øgede selvhjulpenhed. (Se beskrivelse under temaet "Kerneopgaven") 3. have øget fokus på at alle borgere har de hjælpemidler til rådighed, de har brug for, med henblik på at vedligeholde og udvikle borgernes kompetencer og øgede selvhjulpenhed. (Se beskrivelse under temaet "Kerneopgaven") 4. snarest muligt genindfører "Borgerkonferencer" løbende, med henblik på at understøtte, at alle borgere får den rette hjælp og støtte, i forhold til den enkelte borgers aktuelle behov. (Se beskrivelse under temaet "Kerneopgaven") 5. sikre, at alle borgere ved indflytningen vejes og at der noteres relevante oplysninger om status på borgerens vægt og ernæringstilstand, da dette kan have betydning for, om borgeren får den rette hjælp og støtte til kost og måltider i forhold til sit aktuelle behov. (Se beskrivelse under temaet "Kerneopgaven") 6. hurtigst muligt, efter en borgers indflytning, sikre opdatering af oplysninger omkring den enkelte borger vedr. "Døgnrytmeplan" og "Generelle oplysninger", med henblik på at yde den rette hjælp og støtte til borgeren. Indtil oplysningerne opdateres kan det med fordel fremgå, at dokumentationen endnu ikke er opdateret, og dele heraf kan være fejlagtige i forhold til borgerens aktuelle tilstand. (Se beskrivelse under temaerne "Kerneopgaven", "Træning" og "Samarbejde") 7. have øget fokus på, at al kommunikation, såvel den mundtlige som den skriftlige, er baseret på en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne. (Se beskrivelse under temaet "Livskvalitet") 8. tilføje et oversigtskort over plejehjemmet i "Velkomstpjecen", med henblik på at imødekomme borgers og/eller pårørendes ønsker i forbindelse med en borgers indflytning. (Se beskrivelse under temaet "Samarbejde")

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM VESTERBO PLEJEHJEM

Adresse
Vesterled 42, 5471 Søndersø
Ledelse
Faglig leder Katrine B. Kjeldsen Områdeleder Torben Benneskov
Antal borgere
64
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg og interview
D. 06-05-2025 kl. 9.20-13.00 og kl. 13.20-14.45 D. 12-05-2025 kl. 15.30-16.30 D. 13-05-2025 kl. 10.40-11.20
Deltagere i interview
6 Borgere 4 Medarbejdere 2 Ledere 3 pårørende
Observation
Der er foretaget dialog med borgere og medarbejdere, samt observation af medarbejderes praksis, i fællesrummene i Hus 3, 4 og 6 i tidsrummet kl. 11.10 - 12.35.
Skriftligt materiale og online oplysninger
• Masterplan for Ældre- og Sundhedsområdet (2023) • Tilsynspolitik (2022) • Politik for værdighed (2019) • Den gode tid på plejehjem (2022) • Velkomstpjece Plejehjem (2023) • Kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk bistand, jf. lov om social service § 83 (2024) • Kvalitetsstandarder for træning, jf. lov om social service § 86 (2024) • Kvalitetsstandard for ophold på plejehjem (2024) • "Den gode måltidssituation" (2022) • Plejehjemsoversigten • Generelle oplysninger og Døgnrytmeplan vedr. fire borgere • Høringssvar d. 02-06-2025
Tilsynskonsulent:
Lise Rudbæk

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Det fremgår af oplysninger fra ledelsen, at tidligere tilsynsrapporter har givet anledning til drøftelse, refleksion og udvikling i plejehjemmet.
----------------	---

3.2. KERNEOPGAVEN

Indsamlet data	Ledelsen oplyser, at borgerne får hjælp og støtte ifølge lovgivningen og kommunens kvalitetsstandards. Der arbejdes med personcentreret omsorg ud fra en rehabiliterende individuel tilgang. Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, og borgernes individuelle behov, vaner og ønsker imødekommes så vidt muligt, tilføjer ledelsen. En borger fortæller, at vedkommende er godt tilfreds med hjælpen, der passer til borgerens behov. Borgeren klarer noget af sin personlig pleje selv. Ledelsen oplyser, at værdighed i plejen er en del af den individuelle og personcentrerede tilgang. Medarbejderne skal have fokus på at sætte ord på deres handlinger, så borgerne bliver spurgt eller informeret om, hvad medarbejderne gerne vil, inden den konkrete hjælp og støtte gives. En pårørende oplyser, at der er en god standard i plejehjemmet, og at borgeren får den rette hjælp. Borgeren kan selv fortælle hvad og hvordan vedkommende gerne vil have hjælp, og tager gerne imod den hjælp, der tilbydes. Pårørende tilføjer, at borgeren har brug for et hjælpemiddel til toilettet, så borgeren selv kan benytte toilettet, dog er hjælpemidlet endnu ikke leveret til boligen, hvilket pårørende undrer sig over, og har rykket for flere gange. STS+ bemærker, at det fremgår, af stikprøve af dokumentationen i "Generelle oplysninger" vedr. den pågældende borger, at borgeren bruger toiletforhøjer. En anden pårørende oplever det som uværdigt for borgeren, når borgeren ikke får den nødvendige hjælp og støtte til praktiske ting, rengøring, fremtoning og soignering, som borgeren har brug for, og giver flere eksempler herpå. Pårørende bliver ked af det på borgerens vegne, da det altid har været vigtigt for borgeren, at både vedkommende selv og boligen altid fremstår pæn og ren, tilføjer pårørende. En tredje pårørende oplyser, at borgeren som udgangspunkt får den hjælp, der er behov for. Borgeren er delvis selvhjulpne og vil gerne se pæn ud i tøjet. Borgeren klarer derfor selv sin daglige soignering, bad og tøjskift. Selvhjulpnehed så længe som muligt understøtter borgerens værdighed, dog er borgerens egen hygiejnestandard forringet, hvilket ofte resulterer i betændelsestilstande. Borgeren har derfor behov for hjælp og støtte, for at kunne opretholde en god hygiejne og forebygge sygdom, tilføjer pårørende. I Plejehjemsoversigten vedr. Vesterbo plejehjem er det oplyst, at: - <i>"Vi arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang. Det betyder, at vi samarbejder med dig omkring, hvad dine ønsker og behov er, og hvordan vi kan støtte dig i at bevare dine færdigheder og leve et godt liv".</i> En pårørende oplyser, at borgeren gerne vil være til nytte og bidrage til praktiske opgaver, som f.eks. at hjælpe til med madlavning eller borddækning, hvilket borgeren desværre ikke inddrages i. En anden pårørende oplyser, at borgeren rigtig gerne vil hjælpe med vasketøjet, og medarbejderne er gode til at inddrage borgeren i opgaven. Borgeren hjælper også gerne
----------------	---

andre borgere, f.eks. med at skære mad ud for borgere, der har brug for hjælp hertil, tilføjer pårørende.

Ledelsen oplyser, at den sundhedsfaglige del af hjælpen fungerer godt, og medarbejderne er gode til at se og handle på borgernes behov for hjælp og støtte, med fokus på personcentreret pleje. Al hjælp og støtte reguleres løbende og vurderes i forhold til borgerens dagsform. Nogle dage og tidspunkter kan en borger være hel eller delvis selvhjulpne, og på andre dage og tidspunkter have brug for fuld hjælp og støtte. Medarbejderne ser borgeren på dagen og tager faglige vurderinger af behovet for hjælp og støtte løbende. Nogle demente borgere frasiger sig hjælp, og kender ikke konsekvensen heraf. Medarbejderne tilbyder derfor hjælpen på forskellige måder, og motiverer borgerne til at modtage hjælp, tilføjer ledelsen.

Ledelsen oplyser videre, at til de daglige morgenmøder prioriterer medarbejderne den borgernære hjælp, der foretages løbende triagering og aftales tværfaglige indsatser. Afholdelse af borgerkonferencer har været pauseret, og forventes snart at blive genoptaget i en anden form, tilføjer ledelsen.

En borger fortæller, at vedkommende er tilfreds med maden, der er god gammeldags mad, og borgeren kan lide det meste af det, der serveres.

En anden borger fortæller, hvad dagens menu er, og at det er vedkommendes favorit ret. En tredje borger fortæller, at de altid får god mad, der smager dejligt. Der serveres forskellig slags saft til maden, da borgerne har forskellige favoritter, hvilket borgerne udtrykker tilfredshed med.

En medarbejder oplyser, at der serveres en varieret menu af varme retter, hvor borgernes ønsker og favoritter indgår. Borgerne har forskellig smag, og ikke alle borgere kan være fuldt ud tilfredse hver dag. Hvis en borger ikke kan lide den ret, der serveres, får borgeren en alternativ ret i stedet for. Alle borgers særlige kost behov imødekommes, tilføjer medarbejderen.

Samme medarbejder oplyser desuden, at den varme mad forberedes på skift i husene, så borgerne kan dufte maden og tale om mad med ernæringsassistenten, hvilket borgerne udtrykker, at de er glade ved. Borgerne hjælper ikke med at dække bord eller forberede maden, for at sikre korrekt hygiejne og håndtering af råvarer. Medarbejderne har fokus på grøntsager som en del af kosten, og at maden ser indbydende og appetitlig ud, når den serveres for borgerne. Maden serveres portionsanrettet af medarbejderne, da nogle borgere ikke selv kan øse op, andre borgere har ringe håndhygiejne og desuden mindsker det madspild, tilføjer medarbejderen.

En pårørende oplyser, at borgeren har brug for støtte til at huske at spise og drikke, da borgeren ikke selv tager initiativ hertil, og skal motiveres til at spise og drikke. Borgeren har brug for hjælp til ernæringsrigtig kost, da borgeren har tabt sig væsentligt inden indflytningen i plejehjemmet. Pårørende bemærker, at borgeren endnu ikke er blevet vejlet i forbindelse med indflytningen. Pårørende oplyser desuden, at borgeren er tilfreds med maden indtil videre, og takker nej, hvis der er noget, borgeren ikke vil have. Borgeren vil gerne spise alle sine hoved- og mellemmåltider i fællesrummet, og gerne til faste tider hver dag, tilføjer pårørende.

Anden pårørende oplyser, at borgeren virker tilfreds med maden, der passer til borgerens ønsker og vaner. Borgeren er begyndt at spise en specifik varm ret, da borgeren har glemt, at vedkommende aldrig har kunne lide den før, hvilket er positivt. Pårørende efterspørger, at ugeplanen for menuen af varme retter bliver tilgængelig i fællesrummet, da det giver borgeren og pårørende noget at tale sammen om.

En tredje pårørende oplyser, at borgeren er tilfreds med maden, dog er kvaliteten faldet lidt, da maden på nuværende tidspunkt leveres fra et eksternt firma og skal opvarmes.

Borgeren har en gang oplevet, at en medarbejder ikke ville varme en anrettet portion for borgeren. Borgeren ønskede ikke at spise maden kold og forlod derfor måltidet, tilføjer pårørende.

Ledelsen oplyser, at ernæringsassistenterne sammensætter en varieret kost, der er tilpasset borgernes individuelle behov for særkost, i forhold til at opretholde en hensigtsmæssig vægt, ernæring og appetit hos borgerne. Ergoterapeuten inddrages i forhold til borgere med dysfagi, således at kosten tilpasses borgerens funktionsniveau, tilføjer ledelsen.

I Plejehjemsoversigten vedr. Vesterbo plejehjem er det oplyst, at:

- *"På plejehjemmet er måltiderne en vigtig del af hverdagen. Vi ønsker at måltidet er en hyggestund, hvor vi i fællesskab kan spise, snakke, lytte, være nærværende og grine sammen. Samtidig har vi fokus på, at måltidet skal fastholde eller forbedre din ernæringstilstand".*
- *"Som beboer har du medbestemmelse i forhold til valg af mad, der bliver serveret. Menuforslag drøftes på husmøder og gennem individuelle samtaler med dig og medarbejdere".*

En borger fortæller, at vedkommende er tilfreds med rengøringen.

En pårørende oplyser, at borgeren er tilfreds med rengøringen. Når pårørende ser, at der er lidt beskidt i borgerens bolig, så bidrager vedkommende gerne til lettere oprydning og rengøring.

Ledelsen oplyser, at nogle borgere og/eller pårørende i mindre grad kan være utilfredse i forhold til rengøringen af borgernes boliger, da den kommunale ydelse nogle gange afviger fra borgerens og/eller pårørendes egen standard.

Ledelsen oplyser, at borgerne har selvbestemmelse i eget liv, også i forhold til fremtoning og soignerethed. Da borgerne bor sammen med andre og deltager i socialt samvær og måltider i fællesrummene, skal der tages hensyn til alle borgeres behov, og samtidig opretholdes en hygiejnestandard alle kan være en del af.

Ledelsen tilføjer, at medarbejderne har en pædagogisk tilgang til løbende at hjælpe og støtte borgerne i forhold til fremtoning og soignerethed, og giver eksempler herpå.

En pårørende oplyser, at borgeren har en omvendt døgnrytme og vil nogle gange gerne gå tur om natten, hvilket er bekymrende, da borgeren ikke kan finde tilbage til plejehjemmet eller kan komme til skade undervejs.

STS+ bemærker i stikprøver af dokumentation, at dette ikke er beskrevet tydeligt og konkret i borgerens "Døgnrytmeplan", hvilket pårørende undrer sig over og mener er problematisk.

En anden pårørende oplyser, at borgeren sover om natten og har en god døgnrytme.

Borgeren vil gerne tidligt op om morgenen og vækkes derfor kl. 6 af en medarbejder, for at få sin medicin, og borgeren får derved en bedre start på dagen.

Observation:

- En borger går frem og tilbage mellem fællesrummet og fælleskøkkenet. Borgeren følger med i ernæringsassistentens arbejdsopgaver, og kommenterer undervejs.
- Samme borger bemærker, at der mangler tallerkener på bordene. Medarbejderne svarer ikke borgeren. Borgeren fortsætter med at gå rundt i fællesrummet. Kort tid efter henvender borgeren sig til en medarbejder. De taler om, hvorvidt borddækningen passer til antallet af personer, der skal spise i lokalet. Borgeren siger (citater): *"Jeg ved det ikke. Jeg er kun vikar. Måske i næste uge"*? Medarbejderen svarer (citater): *"Det gør vi bare"*.

- Seks borgere sidder sammen ved et bord og venter på, at maden bliver serveret. Nogle af borgerne hjælper andre borgere med servietter og saft.
- Medarbejderne spørger på skift borgerne, hvor mange kartofler den enkelte borger kan spise. Medarbejderne øser maden op i køkkenet og serverer tallerkenerne til borgerne ved bordet.
- En medarbejder tilbyder en borger hjælp til at skære maden ud, hvilket borgeren takker ja til. De fleste borgere spiser selv, og en borger får fuld hjælp til at spise og drikke.
- En borger hoster flere gange, når vedkommende drikker. En medarbejder henvender sig til borgeren og spørger, om borgeren er ok, og om saften er for tynd for borgeren.
- En borger har svært ved selv at spise. En medarbejder tilbyder at hjælpe lidt, da borgeren skal spise selv, så vidt muligt for at holde sin arm i gang.
- Borgere og medarbejdere taler sammen under måltidet, og medarbejderne holder samtalerne i gang.
- Medarbejderne spørger på skift borgerne, om de er mætte. De medarbejdere, der har spist sammen med borgerne, sætter det brugte service i køkkenet, hvor en anden medarbejder er i gang med at rydde op efter måltidet.
- En medarbejder siger til en borger (citater): *"Du har spist al salaten"*, og borgeren svarer (citater): *"Ja, det var et uheld"*. Borger og medarbejder griner sammen.
- En borger får hjælp af to medarbejdere til at rejse sig op ved bordet. Medarbejderne guider borgeren til selv at dreje sig rundt og finde balancen ved sin rollator. Borgeren går selv væk fra bordet.
- En medarbejder tilbyder at hjælpe en borger med at få sit spisestykke af, og venter med at gøre noget, indtil borgeren har takket ja til hjælpen.
- En borger sidder ved bordet i fællesrummet, og spørger en medarbejder, om avisen er kommet. Medarbejderen rejser sig op og leder efter avisen.

En pårørende konstaterer, ved gennemlæsning af stikprøve af dokumentation, at:

- borgerens "Døgnrytmeplan" for både dag, aften og nat ikke er opdateret i forhold til, at borgeren nu bor i plejehjemmet.
- under felterne "Særlig opmærksomhed" er der flere fejlagtige oplysninger af væsentlig betydning, såsom, at borgeren er udredt for demens, at vægten ikke er korrekt, og at borgeren ikke længere hallucinerer.

I stikprøver af dokumentation fremgår det, hvilken hjælp og støttebehov borgerne har hele døgnet, herunder graden af selvhjulpethed / mestringer. Det er beskrevet, hvordan borgerne foretrækker at modtage hjælp og støtte, samt hvordan borgerne bedst guides og kommunikerer med. Desuden er borgernes fysiske og psykiske tilstand og eventuelle helbredsmæssige problematikker, samt præferencer i forhold til mad og drikke, beskrevet.

STS+ bemærker i stikprøver af dokumentation, at der er uensartet brug af feltet "Ressourcer" i skabelonen for "Generelle oplysninger":

Ved den ene borger er der noteret: *"Fysisk velfungerende"*.

Ved den anden borger er der noteret: *"Borger er klar og relevant"*, samt oplysninger om, hvilken hjælp ægtefællen sørger for, og oplysninger om ægtefællens arbejdsstatus og tidligere job.

Ved den tredje borger er der noteret: *"Borger har mange ressourcer, bruger dog rollator"* og *"Borger er social"*.

Ved den fjerde borger er der noteret: *"Spiser en del vitaminpiller"* og *"Datter er en rigtig stor ressource og er netop blevet værge"*.

	STS+ bemærker, på baggrund af oplysninger fra pårørende, at enkelte oplysninger i stikprøver af dokumentation er fejlagtige, nogle oplysninger er ikke uddybet eller begrundet, hvilket kan betyde en uhensigtsmæssig og differentieret tilgang i praksis. STS+ bemærker desuden, i stikprøver af dokumentation, at ved tre ud af fire borgere er flere oplysninger i "Døgnrytmeplan" og "Generelle oplysninger" ikke opdaterede i forhold til borgernes aktuelle tilstand og bolig, samt behov for og ønsker til hjælp og støtte m.v. Ledelsen oplyser, at der for nylig er foretaget en magtanvendelse overfor en borger, som en del af omsorgspligten. I forbindelse med en undersøgelse af omfanget af skader efter et fald, ønskede borgeren ikke at få hjælp, og medarbejdere fastholdt borgeren for at gennemføre undersøgelse. Borgeren kan ikke huske, at der er foretaget en magtanvendelse mod vedkommende. Episoden giver anledning til fremadrettet at drøfte dilemmaer i praksis i forhold til magt kontra omsorg, tilføjer ledelsen.
--	---

3.3. TRÆNING

Indsamlet data	Ledelsen oplyser, at borgerne får den hjælp til genoptræning og vedligeholdende træning, de har behov for og er visiteret til, ud fra kommunens Kvalitetsstandard. Ledelsen tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med træningen, der er tilpasset borgernes individuelle behov. En pårørende oplyser, at sygehuset har udleveret en genoptræningsplan efter borgerens sidste indlæggelse på sygehuset, dog er det uvist for pårørende, om plejehjemmet har modtaget denne plan. Borgerens fysiske og psykiske funktionsniveau faldt væsentligt inden indflytningen i plejehjemmet, og borgeren har behov for at genoptræne sine ADL funktioner, så borgeren igen kan blive mere selvhjulpne. Borgeren har brug for at blive motiveret til at bevæge sig, f.eks. kan borgeren selv køre sin kørestol, men foretrækker at blive kørt af andre, tilføjer pårørende. En anden pårørende oplyser, at borgeren ikke deltager i nogen former for træning, dog vil borgeren gerne deltage i gymnastik, hvis det er muligt. En tredje pårørende oplyser, at borgeren ikke får træning. Borgeren er ikke selv interesseret i at træne, dog kunne borgeren have gavn af vedligeholdende gå-træning ifølge borgerens egen læge, tilføjer pårørende. Ledelsen oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på, om borgerne mister færdigheder, og har løbende faglig sparring med en ergoterapeut, hvor observationerne drøftes. Ergoterapeuten udarbejder en plan for borgerens individuelle træning, sætter træningsforløbet i gang, og vejleder medarbejderne i plejen i, hvordan træningen med den enkelte borger skal udføres og kan implementeres i borgerens dagligdag. Ledelsen tilføjer, at aktivitetsmedarbejderne forventes at tilbyde borgerne både fælles og individuelle aktiviteter, såsom gå træning og mental træning, med fokus på, at borgerne trænes til et bedre funktionsniveau. I Plejehjemsoversigten vedr. Vesterbo plejehjem er det oplyst, at: - <i>"Hvis du eller personalet vurderer, at din funktionsevne er nedsat fx efter en skade eller sygdom, vil ergoterapeuten på plejehjemmet i samarbejde med dig planlægge vedligeholdende træning eller et genoptræningsforløb. De øvrige personale kan også støtte op omkring at forbedre dine færdigheder gennem deltagelse i dagligdagens gøremål".</i>
----------------	---

	Ledelsen oplyser, at der snart starter en ny ergoterapeut i plejehjemmet, der forventes at være opsøgende rundt i plejehjemmet, i forhold til at se borgernes behov for genoptræning eller vedligeholdende træning. En pårørende konstaterer, ved gennemlæsning af stikprøve af dokumentation, at der er forældede oplysninger under feltet "Mestringer" i "Generelle oplysninger": <i>"Har forsøgt genoptræning, men vurderes aktuelt ikke genoptræningspotentiale grundet kognitiv tilstand"</i>. Borgerens kognitive funktionsniveau er tilbage til sin tidligere habituelle tilstand, og borgeren har aktuelt genoptræningspotentiale, tilføjer pårørende. STS+ bemærker, at i tre ud af fire stikprøver af dokumentation fremgår det ikke, om borgerne modtager træning, eller om borgerne har fravalgt træning.
--	--

3.4. LIVSKVALITET

Indsamlet data	En borger fortæller, at vedkommende er ved godt livsmod og trives i plejehjemmet. Borgeren opholder sig mest i det hus, hvor borgeren bor, og nyder samværet med de andre borgere og medarbejderne. Borgeren kan fint snakke med alle; der er dog en anden borger, som borgeren taler godt sammen med, tilføjer borgeren. En pårørende oplyser, at borgerens livskvalitet er forbedret væsentligt efter indflytningen i plejehjemmet. Borgeren og pårørende er glade og trygge ved, at der er nogen for borgeren at være sammen med, og at medarbejderne passer på borgeren. Pårørende tilføjer, at borgeren foretrækker en fast og genkendelig struktur på sin dag, og at borgeren igen kan sove om natten, hvilket er positivt. Anden pårørende oplyser, at det har været en stor omvæltning for borgeren at flytte på plejehjem, og at det stadig er svært for borgeren. Borgeren oplever at blive holdt indespærret og begrænset i sin frihed til at gå ture, når det passer borgeren, hvilket borgeren tidligere har været vant til. Pårørende er bekymret for, at borgeren går tur om natten og ikke kan finde tilbage til plejehjemmet eller kommer til skade undervejs. Borgeren har et GPS-ur, dog har plejehjemmet ikke ressourcer til at lede efter borgeren om natten, hvilket pårørende er forstående overfor, tilføjer pårørende. En tredje pårørende oplyser, at borgeren er glad for at bo på plejehjemmet, hvor borgeren føler sig tryk og er blevet mere rolig. Borgeren er meget selvstændig og siger sin mening. Borgeren kan fint få dagen til at gå med at beskæftige sig selv og deltage i de fælles aktiviteter, som borgeren har lyst til. Borgeren nyder at snakke og hygge sammen med de andre borgere i huset, hvor borgeren bor. Pårørende tilføjer, at borgeren er særligt glad for at lave sjov og pjatte med medarbejderne. Pårørende oplever, at medarbejderne behandler borgerne ordentligt og taler pænt og respektfuld til borgerne. Ledelsen oplyser, at borgerne trives, når de bliver set, mødt og hørt. Når borgerne føler sig veltilpasse kan deres sociale liv opretholdes. Medarbejdernes opgave er at understøtte livskvalitet for den enkelte borger i vedkommendes resterende levetid. Ved indflytning kan en borger være i sorg af forskellige grunde, hvilket medarbejderne og/eller ledelsen er opmærksomme på og taler med borgeren om, såfremt borgeren ønsker det. Ledelsen tilføjer, at plejehjemmet for nylig har haft et Viso forløb omkring en specifik borger, hvilket har betydet øget livskvalitet for borgeren, og øget faglig bevidsthed hos de involverede medarbejdere.
----------------	---

En borger fortæller, at medarbejderne er flinke og rare, og behandler borgerne ordentligt. Borgeren kan tale med medarbejderne, når vedkommende har brug for det, dog er der nogle medarbejdere, som borgeren har mere til fælles med end andre. Borgeren fortæller videre, at vedkommende ofte får besøg af sine pårørende og venner. Borgeren er glad for køreture med familien, og deltager gerne i fælles køreture med de andre borgere.

En pårørende oplever, at der er en god stemning i huset, hvor borgeren bor, og at medarbejderne taler pænt og ordentligt til borgeren.

En anden pårørende oplyser, at borgeren er meget social anlagt og meget interesseret i at tale med andre. Borgeren deltager gerne i de aktiviteter, der tilbydes. I fællesrummet hænger der en plan for den aktuelle måneds aktiviteter, så borgeren kan orientere sig herom.

En tredje pårørende oplyser, at borgeren oplever livsglæde, når vedkommende får praktiske opgaver og føler sig nyttig. Borgeren er eventyrlysten og trives med mange aktiviteter, gå- og køreture i løbet af dagen, hvilket er svært for plejehjemmet at imødekomme. Borgerens sygdom gør, at borgeren bliver i tvivl om mange ting og mistroisk overfor andre personer. Borgeren har svært ved at finde ligesindede på plejehjemmet og føler sig alene og ensom, hvilket borgeren taler med pårørende om, tilføjer pårørende.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne hjælper borgerne med at holde fokus på det gode i livet, og understøtter borgerne i at deltage i sociale fællesskaber, eller tilbyder 1-1 kontakt, hvilket ledelsen giver eksempler på. Fremadrettet forventes aktivitetsmedarbejderne at have mere fokus på, at alle borgere tilbydes at deltage i en eller flere aktiviteter, eller tilbydes 1-1 samvær, underbygget af en faglig og skriftlig begrundelse herfor. Derudover forventes plejehjemmets nye ergoterapeut at bruge sanseprofilering, med henblik på at tilpasse omfanget af aktiviteter og socialt samvær i forhold til den enkelte borgers behov og ønsker, tilføjer ledelsen.

Ledelsen oplyser videre, at borgerne selv bestemmer, hvornår de vil have hjælp til at komme op om morgenen, om borgerne vil spise morgenmad først eller have hjælp til bad eller soignering først. Nogle borgere vil gerne stå tidligt op om morgenen, og natmedarbejderne sørger for at imødekomme disse borgers behov, tilføjer ledelsen.

I Plejehjemsoversigten vedr. Vesterbo plejehjem er det oplyst, at:

- *"Vi tilstræber, at dagligdagen på plejehjemmet understøtter at alle beboere har mulighed for et godt, værdigt og selvstændigt liv".*
- *"Vi støtter dig i en hverdag, som tager udgangspunkt i dine behov, ønsker og vaner, for at du kan have et selvstændigt og meningsfuldt liv".*

I stikprøver af dokumentation fremgår det, hvordan borgerne gerne vil bruge deres dag, hvad der er livskvalitet for den enkelte borger, samt hvilke vaner, interesser og sociale behov, den enkelte borger har.

STS+ bemærker, at nogle oplysninger ikke er opdaterede, hvilket kan have betydning for, hvordan medarbejderne kan understøtte borgernes liv og hverdag i forhold til livskvalitet.

En pårørende oplyser, at borgeren glædede sig til at flytte ind i plejehjemmet og har hjulpet med indretningen af sin bolig. Borgeren har fået den bedst mulige bolig, da den er placeret, så borgeren kan følge med i, hvad der sker udenfor på området. Beliggenheden passer rigtig godt til borgerens interesser, tilføjer pårørende.

	Observation: - En borger spørger en medarbejder om, hvad der foregår udenfor. Medarbejderen svarer borgeren. - Tre borgere sidder ved samme bord i fællesrummet. De er stille og taler ikke sammen. En medarbejder kommer ind i fællesrummet, hilser på borgerne og taler med én af borgerne. - En borger kører hen til indgangen til sin bolig, døren er åben og borgeren siger (citater): <i>"Må jeg komme ind?"</i> Medarbejderen, der er i borgerens bolig, svarer (citater): <i>"Ja, det må du da. Jeg er ved at ordne din medicin"</i>. - Et udgangsparti, ved et af husene, er indvendig beklædt med et foto af skov og stakit. En medarbejder oplyser, at det er opsat for at forhindre borgere, der er dørsøgende, i at gå ud. - En borger sidder i sin kørestol, og har lukkede øjne. En medarbejder henvender sig til borgeren, og fortæller borgeren, hvad vedkommende gør og hvorfor, inden hjælpen reelt ydes. Ledelsen oplyser, at der er fokus på faglighed, ordentlighed og etik i den skriftlige og mundtlige kommunikation med og om borgerne, for at undgå risici for forråelse. Ledelsen har tillid til, at medarbejderne har en værdig og etisk tilgang til borgerne. I en stikprøve af dokumentation fremgår det under feltet "Vaner" i "Generelle oplysninger": <i>"Har mange, som med garanti kan blive tilføjet hen af vejen"</i>. STS+ bemærker, at oplysningen kan læses som en nedladende forforståelse, med risiko for manglende anerkendelse og respekt i tilgangen til borgeren.
--	---

3.5. SAMARBEJDE

Indsamlet data	Ledelsen oplyser, at én af lederne deltager i hjemmebesøg og den anden leder i indflytningssamtaler med borgere og pårørende. Opfølgningsmøderne har fokus på borgerens behov og livskvalitet, og tilbydes borgere og pårørende, når de har behov herfor. Tidspunktet for opfølgningsmødet kan variere fra to uger og op til et år efter borgerens indflytning. Ledelsen tilføjer, at de gerne vil indføre "Farvel samtale" med de pårørende, når en borger dør. Formålet vil være nysgerrighed på, hvordan pårørende har oplevet borgerens tid i plejehjemmet, hvad der har fungeret godt, og hvad plejehjemmet kunne blive bedre til. En pårørende oplyser, at borgeren og vedkommende selv har fået en velkomstpjece, og haft hjemmebesøg inden borgerens indflytning, hvilket har været godt. I forbindelse med hjemmebesøget blev der drøftet forventningsafstemning. Borgeren og den pårørende har endnu ikke haft behov for en indflytningssamtale. En anden pårørende oplyser, at der har været afholdt indflytnings- og opfølgningssamtale. Dog ærgrer pårørende sig over, at der ikke bliver handlet på flere af de ting, der aftales til møderne, og giver eksempler herpå. Samarbejdet med sygeplejersken fungerer rigtig godt. Pårørende prioriterer sine kritikpunkter, for at holde fokus på det vigtigste for borgeren på nuværende tidspunkt, tilføjer pårørende. En tredje pårørende oplyser, at samarbejdet med plejehjemmet fungerer godt, og vedkommende er især meget tilfreds med den hjælp sygeplejersken yder. Pårørende har haft hjemmebesøg inden indflytning og et opfølgningsmøde. Begge møder er gået rigtig godt, og både borger og pårørende er blevet mødt med omsorg og forståelse, tilføjer pårørende.
----------------	---

Ledelsen oplyser, at de oplever et godt samarbejde med pårørende, hvor de har fokus på at imødekomme eventuelle kritikpunkter fra pårørende. Ledelsen tilføjer, at de gerne vil være mere proaktive i pårørendesamarbejdet, hvor dialogen skal sikre det gode samarbejde inden der opstår en konflikt.

I Plejehjemsoversigten vedr. Vesterbo plejehjem er det oplyst, at:

- *"Vigtigt for os, at vi har et tæt og tillidsfuldt samarbejde med dig og dine pårørende".*
- *"Vi afholder husmøder for beboere i hvert hus ca. 6 gange årligt, hvor formålet er at drøfte beboernes ønsker til hverdagslivet og aktiviteter på plejecentret. Det kan eksempelvis dreje sig om ønsker til mad og aktiviteter i fællesarealer".*
- *"På hvert plejehjem er der nedsat et bruger- og pårørenderåd, som har til formål at være forum for dialog mellem beboere, pårørende samt kommunen".*

Ledelsen oplyser, at der holdes "Husmøder" hver 8. uge i hvert hus.

Ledelsen tilføjer, at Vesterbo Plejehjems "Bruger- og pårørenderåd" pt. er nedlagt, da der ikke var nogen, der stillede op til rådet. Der er planer om en genstart i efteråret 2025.

En pårørende oplyser, at vedkommende hjælper borgeren med forskellige praktiske og økonomiske ting.

I stikprøver af dokumentation fremgår det, hvilke familierelationer og netværk borgerne har. Omkring nogle borgere er det beskrevet, hvilken hjælp og støtte pårørende yder.

Ledelsen oplyser, at plejehjemmet samarbejder med visitationen, ergoterapeuter og sygeplejersker på tværs af området i kommunen, samt med øvrige relevante eksterne parter.

To pårørende oplyser, at det ville være ønskeligt at få en rundvisning i forbindelse med borgernes indflytning, da plejehjemmet er et stort sted. Alternativt kunne velkomstpjecen indeholde et oversigtskort, så borgerne og pårørende selv kunne orientere sig i området.

En pårørende tilføjer, at det ville være en fordel, hvis velkomstpjecen også indeholdt kontaktoplysninger til de medarbejdere/ledere, som pårørende kan henvende sig til med forskellige almene spørgsmål og eventuelle kritikpunkter.

En pårørende oplyser, at det er positivt, at plejehjemmet har en Facebookgruppe, som pårørende kan følge. Derudover efterspørger pårørende muligheden for at indføre en digital online dagbog, hvor pårørende kan følge med i borgerens liv og hverdag i plejehjemmet, og samtidig bruge den som kommunikationsform med plejehjemmet.

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 plejecentre.

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 plejecentrets 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.

Tilsynsbesøgene foregår uanmeldte. Forud for interview med pårørende indhenter plejecenteret accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Dialog med borgere
- Interview med pårørende
- Interview med ledelse
- Observation af medarbejderes praksis
- Stikprøver af dokumentation

Derudover indhenter tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandards, Tilsynspolitik, Værdighedspolitikker, og benytter online oplysninger fra plejecentrets hjemmeside, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

4.3. 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

Specialkonsulent Dorte Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail: dovij@fmk.dk