

**Uanmeldt kommunalt tilsyn: Vesterbo**  
**Vesterled 42, 5471 Søndersø, tlf. 64 82 89 16**

**Mail: vesterbo@nordfynskommune.dk**

**Centerleder: Susanne Holm Rasmussen, suhra@nordfynskommune.dk tlf. 20 23 83 52,**

**Teamleder: Anette From Nielsen, anenie@nordfynskommune.dk Tlf. 20123841**

### **Generelt om tilsynet:**

Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
7.10.2019 kl. 9 til 14:00
Tilsynet udført af
Sundhedsfaglig konsulent Signe Karstoft Tilsynet er udført efter retningslinjerne i: "Tilsynsmanual - intern manual for tilsyn med plejeboliger i Nordfyns kommune" 6. september 2018.
Plejecenter
Vesterbo, Vesterled 42, 5471 Søndersø Plejecentret er bygget i 2000, 2006 og 2009/2010 Centret består af 74 plejeboliger, fordelt på 7 huse. Der er to huse med 12 beboere, resten har ti beboere. Hver lejlighed består af stue/soveværelse, bad og tekøkken. Fra alle lejligheder går man direkte ud i fællesarealer med fælles spisestue og køkken. Hus 3 og 4 har ikke et lukket personale kontor. I disse huse foregår f.eks. samtale med pårørende/læger og sundhedsfaglig dokumentation i åbent miljø. Der er mulighed for at anvende lokale til samtalerne og/eller dokumentation i adm. bygningen. Der er indkøbt 2 iPads til alle huse, (hus 3+4 har 3 iPads), så der kan dokumenteres i lejlighederne. Hus 5 anvendes til dagtilbud til demens ramte. Hører ikke under Vesterbo, men Vesterbo bruger faciliteterne uden for dagcentrets åbningstid. Centret drives ud fra tilpasset Leve-bo koncept. Tidligere har alle huse købt den varme mad fra ekstern leverandør "Det danske Madhus". Fra 1. januar 2019 overgik alle huse til at tilberede den varme mad i husene. Således tilberedes alle måltider nu i husene. Morgen i form af buffet, for at aktivere beboerne, og for at fremme valgfrihed i forhold til den enkeltes ønsker. Administrationen er samlet i selvstændigt hus.
Status på forløbne år opgaver og ressourcemæssigt
Resumé af samtale/interview med centerleder Susanne Holm Rasmussen og teamleder Anette From Nielsen, som gav en orientering om dagligdagen på Vesterbo, samt de fokusområder der arbejdes med og på tværs af de 5 centre i Nordfyns kommune.  <b>Ved tilsynet i 2018 blev der givet følgende anbefalinger:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Undervisning/fortsat fokus på implementering af Nexus. Det er tilsynets oplevelse, at medarbejderne ikke har overblik over borgerens samlede situation i Nexus. De tidligere anvendte begreber fra Care: Helhedsvurdering, Samtykke, Livshistorie, Sygeplejefaglige optegnelser, indsatser, Samtykke og Ved livets afslutning, kan medarbejderne ikke redegøre for, hvor de tilsvarende begreber findes i Nexus.</li></ul> <i>Vesterbo har egen Nexus instruktør. Der har siden sidste tilsyn været fokus på dokumentation i Nexus.</i>

- Overveje om vagtplanlægningen er optimal. Medarbejder interviews påpeger flere problemer (se Bilag 2, spørgsmål 5 og 22 i 2018 rapport)

*Der er lavet tilpasninger i vagtplanen. Fire ud af fem interviewede medarbejdere angiver, at det nu fungerer ok. Den femte medarbejder oplever, at der ofte køres weekend plan (to medarbejdere) i dagvagt på hverdage. De fleste dage køres endvidere uden SSA, idet husets 2 SSA kører i samme rul, altså weekend vagt samme weekend og fri de samme hverdage. (se spørgsmål 19 i medarbejderinterview)*

*Ledelsen er ikke enige i, at der de fleste dage køres uden SSA – der er 5 SSA i teamet, som er fordelt i husene og/eller i teamet. Er opmærksomme på, at det er u hensigtsmæssigt, at der er 2 SSA i samme weekend. Det planlægges at ændre dette pr. 1.1.2020.*

#### **Normeringsnøgle, fordelt på faggrupper:**

- Uuddannet 1%.
- Social- og sundhedshjælper: 62%
- Social- og sundhedsassistenter: 33%
- Sygeplejersker: 5%
- Der sker en løbende opgradering af den faglige kompetence ved, at der ansættes Social og sundhedsassistent, når en Social- og sundhedshjælper stilling bliver vakant.

#### **Planlagt fremmøde SOSU-medarbejdere i husene:**

I hvert hus møder der 2 - 3 SOSU-medarbejdere i dagvagt, og som udgangspunkt 2 i aftenvagt i hvert hus. Om natten betjenes hele Vesterbo samlet af tre SOSU-medarbejdere. For at bemanningen ikke bliver for sårbar ved fravær (sygdom, kurser mm.), er husene koblet sammen i samarbejdsteams: 1+2, 3+4 og 6+7+8. Dette betyder, at der i en aftenvagt ved sygdom kan være 3 medarbejdere til at dække 2 huse, i hus 6+7+8: 5 medarbejdere. Sammenlægning af husene betyder en fordel i forhold til den daglige fordeling af ressourcer, og den daglige sparring i de komplekse opgaver.

#### **Daglig planlægning og sparring:**

- 7-7.15 SSH fra hvert team møder til sparring med nattevagterne og leder i adm. bygningen
- 7-7.15 SSA-team 1+2 og 3+4 møder til fordeling/sparring med centersygeplejerske på kontoret ml. hus 1 og 2
- 7-7.15 SSA-team 6+7+8 møder til fordeling/sparring med centersygeplejerske på kontoret i hus 7
- Centersygeplejersken er understøttende, SSA går i gang med fordeling/sparring uanset om centersygeplejersken deltager i mødet eller ikke.
- 7.15-7.30 fordeling af beboere/opgaver i teamet/huset og dagsplanlægningssedlen anvendes. SSH og SSA sparrer omkring de informationer der er nødvendige at viderebringe for at kunne udføre sit arbejde.
- 7.30 – alle teams er færdige med planlægning og i gang med dagens opgaver.

#### **På tværs af husene:** En teamleder (social og sundhedsassistent).

- Tre sygeplejersker, hver på 32 timer ugentligt, arbejder på hverdage i dag tiden. En SSA 30 t/ugen – arbejder mandag - fredag. Derudover kan der trækkes på udekørende sygeplejerske ved behov.
- Fem køkken medhjælpere tilbereder mad i alle husene
- En fuldtids ernæringsassistent, som står for maden i et hus og er desuden supervisor for de 5 køkken medhjælpere.
- Ergoterapeut på 32 timer

- Fysioterapeut: 2 fysioterapeuter, hver på 35 timer, betjener alle 5 plejecentre på tværs.

#### **Sygefravær:**

- 2019 har været præget af flere langtidssygemeldte, i øjeblikket 2. Der er et tæt samarbejde med kommunens fastholdelseskonsulent og løn- og personaleafdelingen. Korttidsfravær vurderes af ledelsen som uproblematisk.

#### **Politiske fokusområder 2019-2020: Velfærds- og Værdighedspolitik**

- **Forebyggelse af ensomhed**

Lige nu er der ca. 10 frivillige tilknyttet Vesterbo. Derudover er der tre der cykler med beboerne, samt én "handy-man" som hjælper beboerne med små praktiske opgaver. Vesterbos venner er aktive og giver en hånd med ved arrangementer. Vesterbos aktivitetsmedarbejder (18 timer/ugt.) er tovholder for de frivillige.

- **Fysio- og ergoterapeutisk træning**

To fysioterapeut på hver 35 timer deles med Otterup og Bogense. Fysioterapeutens arbejde er især organiseret som konsulent for plejepersonalet, laver trænings/rehabiliteringsplaner for beboerne, som så udføres af plejepersonalet. På Vesterbo kommer fysioterapeuten 2 dage hver uge. Mødetid efter behov. Deltager ved udskrivelser fra sygehuse, samt ved nye beboere. Samarbejder med forflytningsinstruktør og bestilling af div hjælpemidler.

1.9.2018 startedes et nyt projekt op med "Forløbsansvarlige for rehabilitering". 2 SSA-medarbejdere på Vesterbo blev udvalgt. Ordningen er nu gjort permanent. Der holdes møde med fysioterapeut hver 2. uge.

En ergoterapeut på 32 timer arrangerer holdspil i samarbejde med medarbejderne

- **Selvbestemmelse**

Klippekortsordningen har i 2019 3 medarbejdere på hver 20 timer som arbejder på Vesterbo. Ordningen vurderes af de interviewede beboere, ledelsen og de interviewede medarbejdere at fungere rigtig godt.

- **Det gode måltid**

Fra 1. januar 2019 overgik alle huse til at tilberede den varme mad i husene. Der er ansat 5 køkkenmedhjælpere, hver på 20 timer/ugentlig. I forvejen er der ansat en fuldtids ernæringsassistent, som står for maden i et hus og er desuden supervisor for de 5 nyansatte.

- **Ressourcetildeling til plejecentre**

Ultimo 2018 skete der en opnormering af SOSU-medarbejdere på 28 timer.

I september/oktober er 26 SSA-medarbejdere fra Vesterbo på efteruddannelse.

#### **På tværs af de 5 centre:**

- Der holdes ledermøde (center- og teamledere) hver anden uge
- Der holdes centerledermøde hver anden uge
- I efteråret 2019 starter efteruddannelse af SSA
- Efteruddannelse af praktikvejledere
- Strategi for nedbringelse af sygefravær på ældreområdet

<b>Modtagelse og tilsynets forløb</b>
<p>I tilsynet indgik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientering/interview med centerleder Susanne Holm Rasmussen og teamleder Anette From Nielsen</li> <li>• Besøg i 6 af de 7 huse, for at fornemme stemning og omgangstone i huset.</li> <li>• Interview af 6 beboere udvalgt af konsulenten efter tilfældighedsprincippet, dog i samråd med medarbejderne.</li> <li>• Interview af 5 medarbejdere inkl. gennemgang af sundhedsfaglige dokumentation i Nexus på udvalgte beboere.</li> <li>• Afsluttende skriftlig tilbagemelding/dialog på tilsynet til centerleder Susanne Holm Rasmussen og teamleder Anette From Nielsen.</li> </ul> <p>Jeg blev i husene og af ledelsen modtaget imødekommende.</p>
<b>Konklusion</b>
<p><b>Der arbejdes målrettet med Nordfyn kommunes Værdigheds- og velfærdspolitik på punkterne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forebyggelse af ensomhed</li> <li>• Fysioterapeutisk træning</li> <li>• Selvbestemmelse</li> <li>• Det gode måltid</li> <li>• Ressourcetildeling til plejecentre</li> </ul> <p><b>Anbefalinger 2018</b> Der er fulgt op på anbefalingerne.</p>

## Helhedsindtryk:

<b>Fysiske rammer</b>
<p>Centret består af 74 plejeboliger, fordelt på 7 fritliggende huse. Demente beboere er ikke længere samlet i et hus, men er i alle huse. Der er to huse med 12 beboere, resten har ti beboere. Hver lejlighed består af stue/soveværelse, bad og tekøkken. Fra alle lejligheder går man direkte ud i fællesarealer med fælles spisestue og køkken. Alle lejligheder har egen terrasse. Endvidere stor fælles terrasse, som bruges meget.</p> <p>Café fælles for alle huse, benyttes til fælles aktiviteter.</p> <p>De egentlige aktiviteter foregår ude i de enkelte huse på skift.</p> <p>Udendørs er der opstillet flere hængesofaer (også muligt for kørestolsbrugere at anvende disse), samt forskellige musikinstrumenter.</p>
<b>Generelle og specifikke indretningsforhold</b>
<p>Hus 1 &amp; 2 er sammenbygget., de øvrige huse er fritliggende. Ikke alle huse har et lukket personale kontor (hus 3 &amp; 4). Dette har været påpeget som u hensigtsmæssigt i de foregående års tilsynsrapporter.</p>

<b>Indtryk af stedets atmosfære (lugt, lyd, stemning, syn)</b>
I alle huse var en rar atmosfære. I de huse jeg besøgte om formiddagen var de fleste beboere og personalet i fællesrummet, og der var gang i madlavning og praktiske gøremål. To huse blev besøgt mellem 12:00 og 14:00. Her sås fælles måltider for medarbejdere og beboere.
<b>Rengøring og hygiejne</b>
I flere huse blev det oplyst, at man brugte robotstøvsuger til daglig rengøring af fællesrum. Rengøringen af fælles arealer er udliciteret til Dan-Ren. Der er ansat rengøringsassistenter til at forestå rengøringen af beboerlejlighederne. Alle huse fremstår pæne og ryddelige i fællesarealerne. Det samme gør sig gældende hos de interviewede beboere. Der er håndsprit tilgængelig i alle fællesområder.
<b>Rammer i forhold til aktivitet/ beskæftigelse/ træning</b>
Køkkener og fælles areal er i samme rum. Dette muliggør at beboere og medarbejdere opholder sig meget sammen, og aktivering er dermed mulig. Alle huse har hæve/sænke køkkenborde, der muliggør at også kørestolsbrugere kan arbejde ved disse. Der er også indrettet små ”hjørner” hvor mindre grupper kan lave aktiviteter. Derudover er en fælles café som benyttes til fælles arrangementer for alle huse. Af aktivitetsplaner for september fremgår, at aktiviteterne ligger om formiddagen. Kun to aktiviteter i september starter kl. 15. Leder oplyser: aktiviteter, som ergoterapeut og klippekortmedarbejdere står for 3-4- gange om ugen ligger i ydertimerne (gruppeaktiviteter) og de står ikke på aktivitetskalenderen, da de ikke planlægges så lang tid i forvejen Vesterbos venner har en månedlig aktivitet om eftermiddagen.
<b>Har tilsynet særlige bemærkninger eller observationer</b>
Personalet var sammen med beboerne. Den overhørte dialog var ligeværdig mellem beboere og medarbejdere.
<b>Konklusion:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De fysiske rammer er gode og tidssvarende indrettet. Dog findes det ikke hensigtsmæssigt, at der ikke er lukkede personale rum i alle huse.</li> <li>• Køkkeners placering gør at beboerne og personale er meget sammen.</li> <li>• Hygiejne og rengøring vurderes af tilsynet som værende i orden.</li> <li>• Rammerne er indbydende og velholdte.</li> <li>• Ved tilsynsbesøget var der personale omkring beboerne.</li> </ul>

## **Lovmæssig dokumentation vedrørende tilsynsborger**

<b>Er borgere informeret om indholdet og formål med det uanmeldte tilsyn</b>
Konsulenten udvalgte beboere til interview efter tilfældighedsprincippet, dog i samråd med medarbejderne, for ikke at udvælge beboere som ville have svært ved at klare interview. Beboerne blev spurgt, om de var indforstået med tilsyns besøg fra Nordfyns Kommune. De blev informeret om indhold og formål med tilsynet. Alle 6 adspurgte beboere svarede ja til at deltage.
<b>Kan borgeren deltage i tilsynet eller er der flere tilstede i givet fald hvem</b>
De 6 interviewede beboere var i stand til at svare relevant. Der var ingen pårørende til stede under interview.
<b>Er der udpeget fast kontaktperson</b>
Ja, både dag og aften. Ledelsen afholder beboermøde i de enkelte huse hver 2. måned.
<b>Foreligger der en nedskrevet livshistorie</b>
Der blev under tilsynet gennemgået dokumentation i Nexus hos 5 beboere. Medarbejderne kunne finde livshistorie hos nogen. Det oplyses, at livshistorien nu er i den enkelte beboers lejlighed i form af billedplanche udarbejdet af klippekortsmedarbejder i samarbejde med beboer/pårørende.
<b>Foreligger der udarbejdet sundhedsfaglige optegnelser og faglig dokumentation</b>
I de 5 udvalgte beboer journaler i Nexus, kunne det konstateres, at de interviewede medarbejdere hos alle kunne finde døgnrytmeplaner. Tre interviewede medarbejdere kan delvis redegøre for dokumentationen i Nexus. To medarbejdere har svært ved at få et overblik over/finde beskrivelse af beboernes generelle helbredstilstand, sygeplejeindsats, samtykke og ønsker ved livets afslutning.
<b>Hvad er tilgængelig samarbejdsstruktur med pårørende</b>
Beboer-pårørende råd med mødefrekvens 3-4 gange årligt, indflytningssamtale, årlige forventningsafstemningssamtaler, opfølgningssamtaler efter behov. Pårørende eftermiddage i hvert hus – blev opstartet januar 2019. Ledelsen oplyser: de pårørende vi har talt med efterfølgende, syntes det gav rigtig god mening, så vi gør igen i januar 2020.
<b>Har borgeren brug for værgemål</b>
I øjeblikket er der 3 værgemål (2 økonomiske og et fuldt værgemål).
<b>Har borgeren brug for særlige foranstaltning i forhold til magtanvendelse</b>
Der har siden sidste tilsyn været 2 indberetninger om magtanvendelse. I øjeblikket søges der om tilladelse til at anvende magt i hygiejnesituationen hos én beboer.

<b>Konklusion:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I de 5 udvalgte beboer journaler i Nexus, kunne det konstateres, at de interviewede medarbejdere hos alle kunne finde døgnrytmeplaner. Tre interviewede medarbejdere kan delvis redegøre for dokumentationen i Nexus. To medarbejdere har svært ved at få et overblik over/finde beskrivelse af beboernes generelle helbredstilstand, sygeplejeindsats, samtykke og ønsker ved livets afslutning.</li> <li>• Der har siden sidste tilsyn været 2 indberetninger om magtanvendelse. I øjeblikket søges der om tilladelse til at anvende magt i hygiejnesituationen hos én beboer.</li> <li>• 3 beboere har værgemål (2 økonomiske og et fuldt værgemål).</li> </ul>

### **Dokumentation vedr. personale**

<b>Er der et tilgængeligt eksemplar af vejledning om magtanvendelse</b>
Der er tilgængelig vejledning på Intranet.
<b>Er der foretaget registrering af magtanvendelse og kan det fremvises</b>
Medarbejderne oplyser, at det er leder der står for det administrative ved indberetningen. Hos en enkelt beboer anvendes daglig fastholdelse i hygiejnesituationen. Der er på tilsynstidspunktet indledt en ansøgning om tilladelse til magt. (se medarbejderinterview spg. 16)
<b>Hvilke samtykkeerklæringer anvendes</b>
Samtykke registreres i Nexus i forhold til den enkelte sag. Medarbejderne kan ikke finde eksempler på samtykke i Nexus.
<b>Er der et tilgængeligt eksemplar af kvalitetsstandarder for personlig pleje/ praktisk hjælp og træning</b>
Der er tilgængelig vejledning på Intranet.
<b>Er der er struktur for information af borger/ pårørende</b>
Nye beboere og pårørende tilbydes hjemmebesøg før indflytning og indflytningssamtale ca. 4 uger efter indflytning. Siden efteråret 2017 er indflytningssamtalen blevet fulgt op af en årlig forventningsafstemningssamtale med den enkelte beboer, dennes nærmeste pårørende, kontaktperson, social og sundhedsassistent og leder. Sygeplejerske og fysioterapeut deltager ad hoc.
<b>Er der beboere under 65</b>
I øjeblikket er der 1 beboere under 65 år.
<b>Er der tilgængeligt eksemplar af kommunens retningslinjer for medicin administration</b>
De er tilgængelige på Intranet.
<b>Konklusion</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medarbejderne kender reglerne for magtanvendelse</li> <li>• Medarbejderne kender reglerne for samtykke, men kan ikke finde eksempler på anvendelse i Nexus.</li> </ul>

**Der arbejdes målrettet med Nordfyn kommunes Værdigheds- og velfærdspolitik på punkterne:**

- Forebyggelse af ensomhed
- Fysioterapeutisk træning
- Selvbestemmelse
- Det gode måltid
- Ressourcetildeling til plejecentre

**Anbefalinger 2018**

Der er fulgt op på anbefalingerne.

**Helhedsindtryk**

- De fysiske rammer er gode og tidssvarende indrettet. Dog findes det ikke hensigtsmæssigt, at der ikke er lukkede personale rum i alle huse.
- Køkkeners placering gør at beboerne og personale er meget sammen.
- Hygiejne og rengøring vurderes af tilsynet som værende i orden.
- Rammerne er indbydende og velholdte.
- Ved tilsynsbesøget var der personale omkring beboerne.

**Lovmæssig dokumentation vedr. tilsynsborger**

- I de 5 udvalgte beboer journaler i Nexus, kunne det konstateres, at de interviewede medarbejdere hos alle kunne finde døgnrytmeplaner. Tre interviewede medarbejdere kan delvis redegøre for dokumentationen i Nexus. To medarbejdere har svært ved at få et overblik over/finde beskrivelse af beboernes generelle helbredstilstand, sygeplejeindsats, samtykke og ønsker ved livets afslutning.
- Der har siden sidste tilsyn været 2 indberetninger om magtanvendelse. I øjeblikket søges der om tilladelse til at anvende magt i hygiejnesituationen hos én beboer.
- 3 beboere har værgemål (2 økonomiske og et fuldt værgemål).

**Dokumentation vedrørende medarbejdere**

- Medarbejderne kender reglerne for magtanvendelse
- Medarbejderne kender reglerne for samtykke, men kan ikke finde eksempler på anvendelse i Nexus

**Tilsynet anbefaler:**

- Fortsat fokus på implementering af Nexus. Det er tilsynets oplevelse, at medarbejderne ikke har overblik over borgerens samlede situation i Nexus. Reglerne om samtykke kendes, men eksempler på samtykke kan medarbejderne ikke findes i Nexus. Oplysninger om beboernes generelle helbredstilstand, sygeplejeindsats og ønsker ved livets afslutning kan flere medarbejdere ikke finde.
- Opmærksomhed på ressourcefordelingen. Af beboer- og medarbejderinterview fremgår det, at 1 beboer ud af 6 og 2 medarbejdere ud af 5 føler sig pressede på tiden til opgaverne (se bilag 1 og 2).



## Bilag 1 - Spørgeskema til borgerinterview på ved uanmeldt tilsyn på plejecenter Vesterbo 2019

Sammenskrivning af interview af 6 beboere, udvalgt efter tilfældighedsprincippet, dog i samråd med medarbejderne

### Aftaler omkring hjælp

Spørgsmål/ indsats	Ja	Nej	Ved ikke	Bemærkninger
Tilgodeser den hjælp du modtager på plejecentret dine behov	6			"Ja, men jeg må ofte vente på hjælpen. De er alt for få her"
Har du en skriftlig aftale med den hjælp du modtager			6	
Får du støtte til at udføre den personlige pleje; som du mener, du har behov for?	5	1		"Det hele skal gå så hurtigt, jeg kan slet ikke følge med"
Får du støtte til de praktiske opgaver, som du mener, du har behov for?	6			
Tilpasses hjælpen, hvis der sker ændringer (f.eks. du bliver syg)	5	1		"Det kniber det lidt med, de har så travlt, så tingene skal helst gå ens hver dag, ellers føler jeg de bliver utålmodige"

### Aftaler omkring aktivitet

Spørgsmål/ indsats	Ja	Nej	Ved ikke	Bemærkninger
Har I tilbud om aktivitet på plejecenteret	5		1	"Jeg har vil helst være på min stue"

Har I tilbud om træning	3	2	1	<p>"Der kommer én en gang i mellem, men det er ikke noget særligt"</p> <p>"Jeg har afskediget hende træningsdamen" (siges med et smil)</p>
Synes du der sker nok på plejecenteret i hverdagen	4	2		"Klippekort ordningen er ugens lyspunkt. Jeg bruger det til ture på biblioteket og køreture i frisk luft. Det er der jo ellers ikke mulighed for, så jeg ser frem til når hun kommer"
Synes du, at du er inddraget og medbestemmende i, hvilke aktiviteter der skal foregå f.eks. mærkedage, udflugter, indkøb gåture o. lign.	3	2	1	"Kun når jeg bruger klippekortet. Godt vi fik den ordning"
Har I tilbud om aktiviteter i fællesrummene?	3	2	1	<p>"Ikke så meget, men mange kan jo heller ikke finde ud af det"</p> <p>"Vi spiser sammen"</p>
Har du mulighed for at være med i dagligdagen aktiviteter, hvis du har lyst?	5		1	"Jeg deltager i måltiderne"

### **Mad/ forplejning**

<b>Spørgsmål/ indsats</b>	<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Ved ikke</b>	<b>Bemærkninger</b>
Er du tilfreds med maden	5	1		<p>"Det er blevet meget bedre efter at de er begyndt at lave maden selv her på stedet"</p> <p>"Det er virkelig godt"</p> <p>"Jeg kan ikke tygge det kød vi får. Har fået proteindrik, det er jeg glad for, men den sidste uge har de ikke haft noget, det er jeg meget ked af"</p>

Får du på de tidspunkter der passer dig	6			
Har du indflydelse på menuen	2	2	2	<p>"Jeg tror måske nok, man selv kan bestemme lidt, men jeg får det samme som de andre"</p> <p>"Somme tider spørger de, men de laver vist det der passer dem"</p> <p>"Ja, vi snakker om det, og så laver køkkendamen som regel det vi har snakket om"</p>

### Generel tilfredshed

Spørgsmål/ indsats	Ja	Nej	Ved ikke	Bemærkninger
Er du tilfreds med at bo på plejecentret?	5	1		"Det er blevet meget dårligere de sidste par år, pigerne har ikke tid nok"
Er du tilfreds med rammerne indendørs?	6			
Er du tilfreds med rammerne udendørs?	6			
Er du tilfreds med personalet?	5	1		<p>"De har alt for travlt, men det kan de jo ikke gøre for"</p> <p>"De fleste er flinke, men der er én der skulle sendes på genopdragelse, hun kan være uforskammet"</p>
Synes du, at personalet er uddannet godt nok til at kunne hjælpe dig?	5	1		

Synes du, at personalet er nærværende og lyttende?	5	1		"De flyver og farer"
Har du særlige bemærkninger?				"Jeg bor her ikke af lyst, men kun fordi jeg ikke kan klare mig hjemme"  "Der findes ikke bedre sted"

**Bilag 2 - Spørgeskema til interview af medarbejdere ved uanmeldte tilsyn på plejecentre**  
**Sammenskrivning af 5 medarbejder interview 2019**

Spørgsmål/ indsats	Ja	Nej	Delvis	Bemærkninger
1. Er der udarbejdet skriftlige instrukser for ansvar, kompetence og opgavefordeling for personalet, herunder afløsere og vikarer?	5			
2. Er I bekendt med, hvordan I finder gældende instrukser, procedurer mv.?	5			
3. Overholder I instrukserne mv.?				
4. Er I bekendt med Nordfyns Kommunes Vel-færds- og Værdigheds-politik?	3		2	Medarbejderne ved ikke hvor de finder politikken på nettet, men de fleste kender nogenlunde hovedpunkterne.
5. Sker der nødvendig oplæring af nye medarbejdere, herunder afløsere og vikarer?	1	4		

6. Sker der nødvendig oplæring i nye opgaver?	4		1	
7. Er beboerne inddraget og medbestemmende i planlægning og levering af pleje- og aktivitetsydelser?	3	1	1	"I klippekortsordningen er det beboeren der bestemmer, det fungerer rigtig godt. Vi har ikke tid til at sætte aktiviteter i gang"
8. Er der et godt samarbejde med pårørende?	5			"Vi har ingen problemer i øjeblikket"
9. Hvordan er omgangstonen blandt beboere, medarbejdere og ledelse?	5			"Kommunikationen med ledelsen er blevet bedre det seneste år"
10. Tages der specielt hensyn til småt spisende beboere? Hvordan?	4		1	"Det er blevet meget bedre efter at vi har fået en fast person i køkkenet. Hun kan bedre tilgodese den enkeltes behov"
11. Hvordan er forholdene for grupper med særlige behov, herunder personer med demens, handicap m.v.?	3		2	"Der er ikke tid til at gøre noget ekstra for de demente, tit så sidder de bare"  "men det er heller ikke godt med for meget forskelligt"
12. Synes I, der er tilstrækkelige muligheder m.h.t. samværs- og aktivitetstilbud?	5			"Der er mange aktiviteter rundt omkring i husene på Vesterbo, så vi prioriterer ikke at lave flere i vores hus"  "Klippekortordningen fungerer virkelig godt"
13. Synes I, der er tilstrækkelige muligheder m.h.t. samværs- og aktivitetstilbud for demente?	4	1		"De bliver forvirrede, hvis der sker ændringer i dagligdagen"
14. Har beboerne en fast kontaktperson tilknyttet?	5			

15. Er de fysiske rammer her på stedet egnede til jeres beboere?	5			
16. Har I modtaget undervisning i reglerne om magtanvendelse siden seneste tilsyn?	5			<p>"Ikke bestemt undervisning, men vi tager det op ved behov"</p> <p>"Nej, vi har en beboer hvor vi altid er to medarbejdere ved nedre toilette, negleklipping osv.. Beboeren slå, bider og kradser os, hvis vi ikke er to. Jeg tror ikke der er lavet nogle særlige indberetninger"</p> <p>Efterfølgende drøftes sagen med centerleder, og der er iværksat ansøgning om tilladelse til magtanvendelse.</p>
17. Har alle beboere fået udarbejdet en pleje-/omsorgsplan?	5			"Der har ikke været tid til triagering siden før sommerferien"
18. Har I fået anmærkninger fra Arbejdstilsynet?		3	2	"Det tror jeg ikke, har ikke hørt om det"
19. Er der et godt samarbejde med andre faggrupper?	4	1		<p>"Det fungerer rigtig godt med sygeplejersker, fysio- og ergoterapeut"</p> <p>"I vores hus har vi de fleste dage ingen SSA, for de kører weekend sammen og har fri de samme dage, det er ikke hensigtsmæssigt"</p>
20. Er der et godt samarbejde på tværs af plejegrupper?	4		1	"Vi er blevet gode til, at fordele SSA ressourcer"
21. Er der efter din/jeres opfattelse overensstemmelse mellem jeres ansvar og jeres kompetencer?	4		1	"Jeg kunne godt tænke mig, at jeg fik lov til lidt mere, men vi har jo sygeplejerskerne"

22. Giver hverdagen mulighed for at levere den hjælp, som er beskrevet i kommunens kvalitetsstandard?	2	1	2	"Vi må af og til springe et bad over, der er ikke tid"
23. Arbejder I med kvalitetsforbedrende projekter p.t.?		5		
24. Hvordan er arbejdsmiljøet?	2		3	"Dårligt, jeg synes der er sket mange forringelser de sidste par år. Der er mange ord, men få handlinger for at forbedre tingene"