



KVALITETSVURDERING

PLEJECENTRET ÅPARKEN

VEJEN KOMMUNE

2024

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	4
Datagrundlag.....	5
Formål og metode	13
Kontaktoplysninger	15

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+.

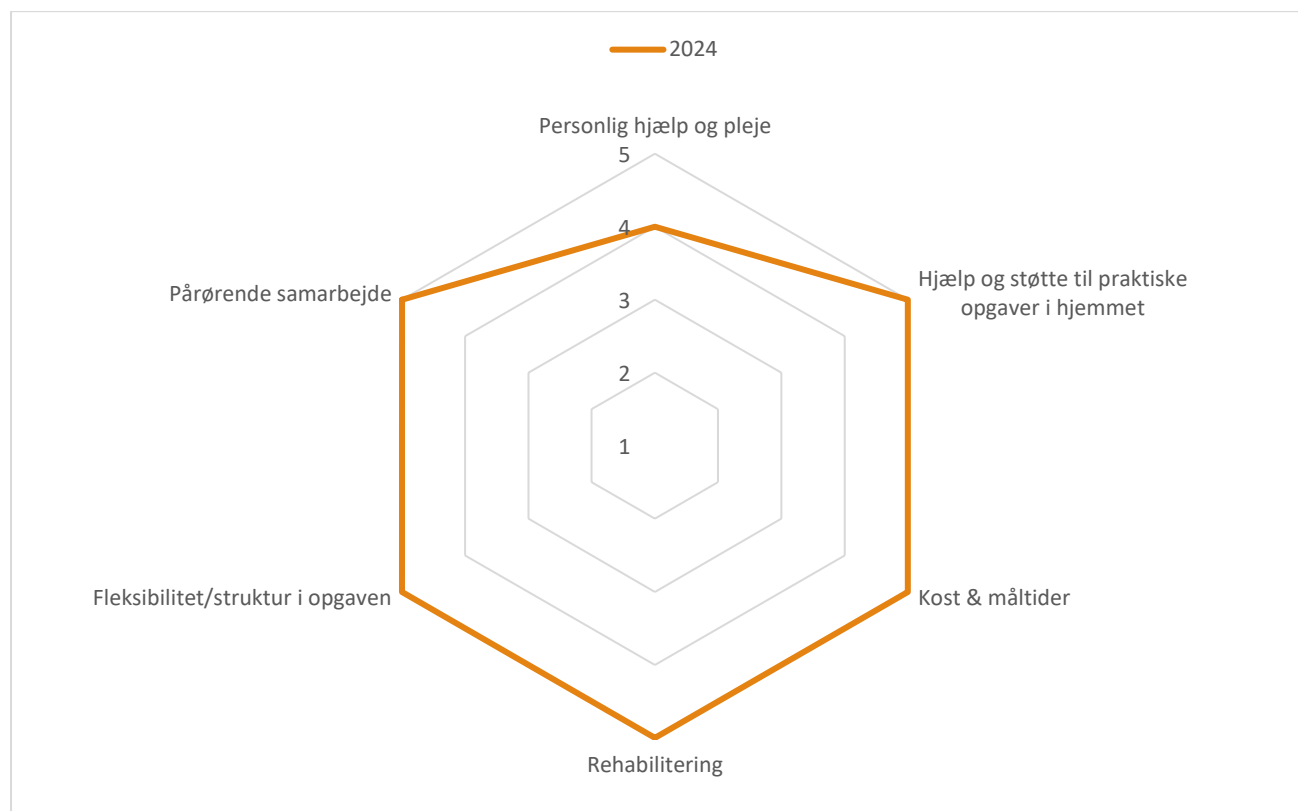
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

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



Figuren viser plejecentrets scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at seneste tilsyn har givet anledning til refleksion og udvikling.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	STS+ vurderer, at borgerne inddrages og generelt har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes. STS+ vurderer, at borgere generelt – men ikke i alle tilfælde - har mulighed for at gøre det, de selv kan, når de modtager hjælp. STS+ vurderer, at borgerne generelt – men ikke i alle tilfælde - er tilfredse med den måde plejecenteret yder hjælp og pleje.	
Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god. STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder praktisk hjælp.	5
Kost og måltider	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er god. STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.	5
Rehabilitering	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende rehabilitering er god. STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad arbejder med rehabilitering, og at den rehabiliterende tilgang er integreret i praksis. STS+ vurderer, at plejecenteret gennem arbejde med triagering har fokus på opsporing/forebyggelse. STS+ vurderer, at plejecenteret sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes.	5
Fleksibilitet i opgaven	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er god.	5

	STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne i meget høj grad afspejler en lyttende, anerkende og respektfuld tilgang. STS+ vurderer, at borgernes ønsker og behov tilgodeses i videst muligt omfang, og at hjælpen ydes fleksibelt. STS+ vurderer, at medarbejderne har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælp og støtte til borgerne, således dette ydes på den mest hensigtsmæssige måde i den konkrete situation.	
Pårørende samarbejde	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god. STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den måde, hvorpå pårørende inddrages. STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den stemning, de oplever i plejecenteret. STS+ vurderer, at plejecenteret lægger vægt på et godt pårørendesamarbejde med imødekommende og respektfuld dialog.	5

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. Fokus på, at borgere i alle tilfælde har mulighed for at gøre det de selv kan, når de modtager hjælp (jf. Personlig hjælp og pleje). 2. Fokus på, hvordan borgere i alle tilfælde bliver tilfredse med den måde, plejecenteret yder hjælp og pleje (jf. Personlig hjælp og pleje).

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET ÅPRARKEN

Adresse
Åparken 19, 6670 Holsted
Leder
Helle Sørensen (Centerleder) Bettina Rimdal (Områdeleder)
Antal borgere
15 almindelige pladser 3 midlertidige pladser
Antal ansatte og personalesammensætning

15 medarbejdere: 6 social- og sundhedsassistenter, 6 social- og sundhedshjælpere, 1 pædagog, 1 fysioterapeut, 1 ufaglært medarbejder.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
05-09-2024 kl. 14.45 – 17.30
Deltagere i interviews
• 2 borgere (enkeltinterview) • 2 pårørende (telefoninterview 11-09-2024 og 12-09-2024) • Centerleder (telefoninterview 06-09-2024)
Observation
Observation under og efter eftermiddagskaffe i fællesstuen kl. 14.55 – 16.25
Dialog med en medarbejder i forbindelse med observation.
Skriftligt materiale og online oplysninger
• Strategi for plejecentre i Vejen Kommune • Liste – ledelse og pladser på plejecentre • Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune – 2022 • Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Servicelovens § 83 • Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2024 • Strategi for aktivitetstilbud på plejecentre vejen Kommune 2021 -2030 • Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune • Plejecenterets hjemmeside • Tilsynsrapport af 09-10-2023 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 • Høringssvar modtaget fra centerleder 23-09-2024 (ingen bemærkninger)
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at forslag til kvalitetsløft fra tidligere tilsyn er drøftet på teammøder, og at der er udarbejdet handleplaner.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad to gange om ugen, hvilket vedkommende har bedt om. En anden borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad en gang om ugen, og at (citater): <i>"Det lå i luften"</i>, at hjælp til bad skulle ydes ugentligt. En pårørende oplyser, at borger har valgt hjælp til bad 1 – 2 gange om ugen. Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard. Borgere og en pårørende oplyser, at hjælpen passer til pågældende borgers behov, der ikke er ændret. En pårørende oplyser, at hjælpen tilpasses, og den pårørende tilføjer (citater): <i>"De gør det bare fantastisk"</i>. Leder oplyser, at borgere modtager hjælp og pleje, der passer til den enkelte borgers behov, og at hjælpen tilpasses på daglige triagemøder.
----------------	--

	Borgere oplyser, at de føler sig godt tilpas og velsoignerede. Pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til, at borgere kan føles sig velsoigneret og bevare deres værdighed. En pårørende tilføjer, at medarbejderne ud fra kendskab til borgeren understøtter, hvad der er vigtigt for borger for, at vedkommende kan føle sig velsoigneret. En anden pårørende tilføjer, at medarbejdere hjælper borger, således at vedkommende ikke har snavset tøj på, og at borger altid virker velsoigneret. Leder oplyser, at borgerne hjælpes til at opretholde deres personlige hygiejne ud fra deres behov – og med opmærksomhed på, at det ikke er ud fra medarbejdernes norm. Leder tilføjer, at borgere motiveres med pædagogisk tilgang til at holde en hygiejnesandart, så de ikke udstilles, og at der heri indgår at medarbejdere – på en respektfuld måde - skal turde være ærlige overfor borgeren. Borgere oplyser, at medarbejderne er gode til at yde hjælpen. Pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med den måde hjælpen ydes, hvilket ligeledes er leders forståelse. Borgere og en pårørende oplyser, at de konkrete borgere får mulighed for at bidrage, med det de selv kan, når de modtager hjælp. Den ene borger tilføjer, at vedkommende får bruseren i hånden, men at nogle medarbejdere (citater): <i>"Vil gerne have, bad skal gå stærkt"</i>. Borgeren oplyser, at der i de situationer ikke altid er tid nok til, at borger gør det selv, som vedkommende kan. Den anden borger oplyser, at vedkommende selv sæber sig ind, og at der er tid nok til, at borger kan gøre det, vedkommende selv kan. En pårørende oplyser, at borger får mulighed for at gøre det, vedkommende selv kan. Leder oplyser, at det kontinuerligt sikres, at borgerne inddrages og involveres, og at der arbejdes med fokus på den rehabiliterende tilgang. Borgere og pårørende oplyser, at medarbejderne snakker til borgerne på en ordentlig og værdig måde. En borger siger: (citater) <i>"Vi har da nogle søde piger"</i>. Borger tilføjer dog eksempler, hvor vedkommende blev irriteret, fordi en medarbejder var meget optaget af sig selv under ydelse af hjælpen. En anden borger tilføjer, at det en enkelt gang er sket, at vedkommende ikke var tilfreds med selv at skulle gøre noget, som vedkommende havde meget svært ved. Borgeren oplyser, at der er stor forskel i måden, hvorpå hjælpen ydes, men at det generelt ikke betyder noget for borger. En pårørende fremhæver positivt, at medarbejderne forstår og bakker borgers humor op. En anden pårørende oplyser, at medarbejderne er (citater): <i>"Flinke, smilende og høflige"</i>. Leder oplyser, at et menneskesyn med respekt, hvor borgerne ses som de voksne mennesker de er, løbende drøftes – herunder årsager til borgeres adfærd. Leder tilføjer, at vedkommende i sin ledelse har fokus på, hvordan borgere omtales, og at etik overholdes. Borgere og pårørende oplyser, at de pågældende borgere har mulighed for at bestemme, hvornår de vil i seng/stå op. Leder oplyser, at borgere inddrages i forhold til, hvornår hjælpen ydes gennem dialog og observationer.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at

	- borgerne er tilfredse med hjælpen og overordnet er tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes. - borgerne inddrages og har generelt mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes. - der er værdighed i levering af hjælpen. - hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov. - medarbejderne kommunikerer med borgerne på en respektfuld og ordentlig måde. STS+ vurderer det negativt, at - borgere ikke i alle tilfælde har mulighed for at bidrage, med det de selv kan. - ikke alle borgere i alle tilfælde er tilfredse med den måde hjælpen ydes.
--	---

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	En borger oplyser, at vedkommende ikke ved, hvor ofte vedkommende modtager hjælp til rengøring. En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring (citater): <i>"Nok en gang i ugen og sengetøjsskift ret tit"</i>. En borger oplyser, at eksempelvis spild tørres op i hverdagen. En pårørende oplyser, at vedkommende tror, borger modtager hjælp til rengøring hver 3. uge, og at medarbejdere udfører nødvendige praktiske opgaver i hverdagen. En anden pårørende oplyser, at pågældende borger fortæller, at vedkommende får støvsuget og vasket gulv en gang om ugen, og at der aldrig er rodet eller beskidt i borgers lejlighed. Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard, og at det ved registrering sikres, at borgere modtager hjælp til rengøring minimum hver 3. uge. Leder tilføjer, at eksempelvis optørring af spild og rengøring af toilet foregår ved behov i dagligdagen. Borgere og en pårørende oplyser, at de pågældende borgere er tilfredse med hjælpen, der modsvarer deres behov. Leder oplyser, at vedkommende har indtryk af, at borgerne er tilfredse. Borgere oplyser, at de er trygge ved de medarbejdere, der gør rent, og at de snakker til borgerne på en ordentlig måde. En borger oplyser, at vedkommende skal være i lejligheden, når der gøres rent, og at borger nogle gange siger, at vedkommende vil flytte stolene, så der kan blive gjort rent, hvortil medarbejdere svarer, at det behøver borger ikke, for der gøres bare rent udenom. Borger tilføjer om rengøringen (citater): <i>"Det går stærkt"</i>. En anden borger oplyser, at vedkommende sommetider bidrager under rengøringen, og at medarbejderne opfordrer borger dertil. En pårørende oplyser, at vedkommende tror, borger inddrages og bidrager med det, vedkommende kan.
----------------	---

	En anden pårørende oplyser, at det er begrænset, hvor mange kræfter borger har, så det er hensigtsmæssigt at kræfterne bruges på andre aktiviteter. Leder oplyser, at borgere skal være til stede i lejligheden, når de modtager praktisk hjælp, og at borgerne søges motiveret til at bidrage på en tilpasset måde i forhold til den enkelte borger. Leder oplyser, at hjælpen udføres i formiddagstimerne, men at der er fleksibilitet i forhold til hvilken dag, den udføres. En borger og pårørende oplyser, at den praktiske hjælp betyder meget for de pågældende borgere. En pårørende uddyber at (citater): <i>"Det afstresser x, at det er i orden – også hvis der kommer besøgende"</i>. Leder oplyser, at det betyder meget for borgerne, at de bor rent og pænt, og at det er betydningsfuldt, at borgeres sociale netværk finder rengøringsstandarden er i orden.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne er tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes. - borgerne bidrager og er tilfredse med graden af samarbejde og inddragelse. - den praktiske hjælp bidrager til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	Borgere og pårørende oplyser, at de pågældende borgere er meget tilfredse med såvel den varme som den kolde mad. Leder oplyser, at borgere stort set er tilfredse med maden, og at medarbejderne løbende spørger borgerne om deres tilfredshed. En borger oplyser, at der tilbydes frugt ved alle måltider samt formiddag, eftermiddag og inden sengetid. En pårørende fremhæver netop dette. En anden pårørende oplyser, at maden er varieret. En borger tilkendegiver positivt, at (citater): <i>"Vi spiser af kongeligt porcelæn"</i>. En pårørende og leder oplyser, at maden serveres i fade eller skåle, der sendes rundt ved bordene eller præsenteres for den enkelte borger. En borger tror ikke, at vedkommende bliver spurgt om ønsker til menuen, men tilføjer, at der nok er nogle borgere, der bliver spurgt, og at vedkommende er ligeglad med, hvad der serveres. En anden borger oplyser først, at borgere ikke inddrages i, hvad der skal på menuen, men tilføjer derefter, at personalet henvender sig til én eller to borgere, der er med til at bestemme menu. Borger tilføjer at vedkommende har været med til dette. En pårørende oplyser, at borgere har indflydelse på pålæg og kan fravælge retter, de ikke ønsker. En anden pårørende oplyser, at borgere bliver spurgt om ønsker til en 14. dages madplan, og at borgers ønsker imødekommes.
----------------	--

Leder oplyser, at to - tre borgere ad gangen vælger menuer, og at det fremgår på de menukort, der står på bordene, hvem der har valgt dagens menu, hvilket giver anledning til dialog.

Borgere oplyser, at stemningen under måltiderne er god. Borgere oplyser, at der under måltiderne er snak borgerne imellem. Borgere oplyser, at medarbejdere henter maden, spiser med ved bordene under måltiderne, og bidrager til en god stemning.

En borger oplyser, at der er faste pladser, der kan ændres, når der flytter nye borgere ind. En anden borger oplyser, at der er en rolig stemning, og at der nogle gange i forbindelse med måltiderne er oplæsning eller sang.

Pårørende oplyser, at der under måltiderne er en god og hyggelig stemning.

En pårørende tilføjer, at der sidder personale ved hvert bord, og at der nogle gange efter måltidet er sang.

Leder oplyser, at borgerne spiser ved 4 borde, hvor der ved alle borde er spiseværter, hvis rolle er at bidrage til dialog, hjælpe borgere, og delagtiggøre borgere i opgaverne eksempelvis at dække bord, skænke i glassene, sende fade rundt eller rydde af.

Leder oplyser, at det ene bord er placeret i et rum ved siden af spisestuen, hvor der er mulighed for at tilbyde mere ro og tid til borgere med behov derfor.

Videre oplyser leder, at der er fokus på sammensætningen af de forskellige spisegrupper, hvor der er faste pladser, og hvor ændringer i bordplanen skal foregå på en værdig måde.

Leder tilføjer, at der er borgere, der ikke bor på plejecentret, der kan deltage i måltider på plejecentret.

Leder oplyser, at en aftenvagte deltager ved kaffebordet kl. 14.30, hvorved det sikres, at der er personaletilstedeværelse under hele kaffesituationen.

En borger og en pårørende oplyser, at borgere kan bestemme, hvor ønsker at spise.

Borgeren tilføjer (citater): "*Men vi skal helst samles*". Borger oplyser, at vedkommende spiser morgenmad i egen lejlighed og de øvrige måltider i fællesskabet.

Leder oplyser, at borgere kan bestemme, hvor de ønsker at spise, men at medarbejdere på pædagogisk vis motiverer borgere til at spise i fællesskabet. Leder tilføjer, at der altid er respekt for den beslutning borgeren træffer om, hvor vedkommende vil spise.

En borger oplyser, at medarbejder har spurgt borger, om vedkommende vil tørre borde af efter måltiderne, hvilket borger har sagt ja til.

En pårørende oplyser, at borger hjælper med at rydde af bordet.

En anden pårørende oplyser, at borgerne måske samler tallerkenerne sammen ved bordet efter måltiderne.

En pårørende oplyser, at borgers vægtudvikling følges, og at borgers behov i forhold til væskeindtag understøttes.

Leder oplyser, at borgere tilbydes ernæringsscreening og månedlig vejning, og at der udarbejdes ernæringsplan i samarbejde med diætist for borgere med behov derfor.

Leder oplyser, at ergoterapeuter fra kommunen kontaktes ved eksempelvis Dysfagi eller behov for spisehjælpemidler.

STS+ observerer, at:

- borgere sidder fordelt ved 2 borde, hvor der ved et bord sidder 4 borgere og ved et andet bord sidder 3 borgere. En medarbejder går rundt til hver borger og spørger, om vedkommende ønsker knækbrød.
- efterhånden kommer flere borgere, der sætter sig.

	- borgere tilbydes knækbrød, kiks og frugt. Frugten er udskåret og anrettet og tilbydes hver enkelt borger, så vedkommende kan vælge – eksempelvis ledsaget med ordene ”Hvad kan jeg friste med” og ”Er der andet du gerne vil have?”. - kander med vand og saftvand stilles foran en borger, så vedkommende selv kan hælde op, andre borgere får hældt op i glassene. - en medarbejder kommer og går ind i en lejlighed og præsenterer sig og fortæller at vedkommende skal være på plejecentret den pågældende aften. - en borger anvender tudekop. - borgere tilbydes saltstænger og tilbydes ofte saftvand og vand ledsaget af medarbejderes ord om, at det er vigtigt at drikke i varmen. - en medarbejder hjælper en borger med rollator fra lejlighed til spisebordet og støtter borger i at sætte sig. - to pårørende kommer og sætter sig ved siden af deres pårørende. - en aktivitetshjælper (oplyser vedkommende efterfølgende) sætter sig ved en borger, og der er straks dialog. - en medarbejder spørger en borger, hvordan dagen er gået, og da en anden borger kommer, spørger medarbejder til borgers aktivitet om formiddagen. - der er stille i starten, men efterhånden opstår snak og grin ved begge borde. Nogle borgere snakker med hinanden og med pårørende. Medarbejder igangsætter dialog med flere borgere bl.a. om, hvad der serveres som lun ret om aftenen, og aktivitetsmedarbejder og en borger snakker sammen. - medarbejdere lægger ofte en hånd på borgeres skuldre eller har anden fysisk berøring med borgere.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne er tilfredse med maden. - der er fokus på medarbejdernes rolle i forhold til at bidrage til en god stemning under måltiderne. - borgerne får mulighed for at bidrage med det, de selv kan. - borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. - ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte. - borgerne kan få tilpasset kost. - borgerne inddrages og har mulighed for at fremkomme med ønsker til menu.

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	Borgere og pårørende oplyser, at de pågældende borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen modtages. Borgere, pårørende og leder oplyser konkrete eksempler, hvor borgere inddrages og bidrager i hverdagen. En borger oplyser, at det er et slogan, der tit høres (citater): ”At det man kan selv, skal man selv”. Leder oplyser, at der ved indflytningssamtaler snakkes med borgere og pårørende om plejecentrets rehabiliterende tilgang. STS+ observerer, at - støttet af aktivitetsmedarbejder sætter en borger menukort på bordene. Aktivitetsmedarbejder og borger oplyser, at dette er borgers faste opgave.
----------------	---

	- aktivitetsmedarbejder inddrager en borger i at vise tilsynskonsulenten vej til en borgers lejlighed. Borgere oplyser, at de er tilfredse med graden af inddragelse. Borgere oplyser eksempelvis, at de bestemmer det tøj de gerne vil have på. En borger tilføjer, at medarbejdere kan foreslå noget andet tøj, end det borger har valgt, hvis vedkommende har haft det på mange dage. En borger oplyser, at vedkommende selv bestemmer, hvor borgere vil spise. En pårørende oplyser, at borger inddrages i det, borger gerne vil inddrages i og at medarbejderen er lydhøre og respekterer borgers valg. Leder oplyser, at borgerne inddrages i alt, der vedkommer dem i deres liv, og at borgere nogle gange skal mindes om, at det er dem, der bestemmer. Borgere oplyser om deltagelse i aktiviteter. En borger oplyser: (citater): <i>"Der sker mange ting – det kniber til at følge med til det"</i>. Borgeren fremviser et blad, hvoraf der fremgår liste med flere aktiviteter ugentligt i september måned. En anden borger oplyser, at vedkommende deltager i alle aktiviteter, og at der eksempelvis nyligt har været besøg af præst, gymnastik og hver 14. dag tur ud at få kaffe. Pårørende oplyser, at der er mange aktivitetstilbud indeholdende bl.a. bankospil og køreture/udflugter. En pårørende tilføjer (citater): <i>"Der er et kæmpe aktivitetstilbud"</i>. Leder oplyser, at der 1. oktober 2024 vil blive iværksat flere træningsaktiviteter ud fra den enkelte borgers funktionsniveau. Pårørende oplyser, at hjælpen er blevet tilpasset borgers behov. Leder oplyser, at der ved daglige og større ugentligt triagemøder er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse. Borgere og pårørende oplyser, at de pågældende borgere har de hjælpemidler, de har behov for. Leder oplyser, at ved observeret behov for hjælpemidler inddrages plejecentret forflytningsvejledere.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - der i dagligdagen er fokus på den rehabiliterende tilgang. - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse. - borgere inddrages relevant. - det sikres, at borgers behov for hjælpemidler vurderes.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVER

Indsamlet data	Borgere oplyser, at de oplever at blive mødt med værdighed og at blive lyttet til, og at medarbejdere har den fornødne tid til at yde hjælpen på en rolig og god måde. En borger tilføjer dog (citater): <i>"Ja, men de har travlt"</i>
----------------	--

	Leder oplyser, at medarbejderne kommunikerer respektfuldt med borgerne, og at medarbejderne aflæser kropssprog og mimik på baggrund af indhentet kendskab til den enkelte borger. Leder tilføjer, at viden indhentes fra pårørende, borgeren selv og via observationer, og at tilgang til borgeren fremgår af døgnrytmeplanerne. Leder oplyser, at der i kommunikationen er fokus på at være i øjenhøjde og at sikre sig, at borger forstår, hvad der skal ske, inden hjælpen ydes. Borgere og en pårørende oplyser, at de pågældende borgers ønsker og vaner respekteres, og at borgerne oplever tryghed og nærvær. Pårørende oplyser, at de oplever, at borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer. En pårørende fremhæver positivt, at plejecentret ikke er opdelt med demensafdeling, men at der til alle (citater): <i>"Tages meget personlige hensyn – her er man som menneske – det er fantastisk"</i>. Borgere oplyser, at hjælp ydes fleksibelt. En borger tilføjer, at det eksempelvis imødekommes, hvis borger foreslår, at bad udskydes til næste dag. Leder oplyser, at strukturen tilpasses borgernes behov - eksempelvis medarbejderes mødetider og arbejdsfunktioner i de enkelte vagtlag. Leder nævner som eksempel, at arbejdstid er ændret, således at en aftenvagt deltager ved kaffebordet, fordi dette giver ro og kontinuitet for borgerne. Leder oplyser, at medarbejdere har (citater): <i>"Alle muligheder"</i> for at træffe mindre beslutninger vedrørende hjælp i hverdagen. Leder tilføjer, at dette kræver en høj grad af faglighed.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - kommunikation med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde, og tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger. - medarbejderes kommunikation med borgerne afspejler en tilgang, hvor nærvær og ro vægtes, og hvor borgere inddrages og forberedes før handling. - arbejdet struktureres med fokus på, at borgernes behov og ønsker i videst muligt omfang tilgodeses, og medarbejderne har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen. - hjælpen til borgerne ydes fleksibelt.

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	En borger oplyser om pårørendes tilfredshed med samarbejdet med plejecentret, at vedkommende (citater): <i>"Ikke kan tro andet, end at pårørende er tilfredse"</i>. En borger oplyser, at vedkommende ikke har pårørende, der samarbejder med plejecentret. Pårørende oplyser, at de er tilfredse med samarbejdet med plejecentret, hvor de orienteres ved behov.
----------------	--

	En pårørende oplyser at vedkommende har deltaget i indflytningssamtale, hvor der fra plejecentret deltog leder, kontaktperson og aktivitetsmedarbejder og hvor der blev forventningsafstemt. En pårørende oplyser, at vedkommende ikke har deltaget i indflytningssamtale. Den pårørende oplyser, at dialog med medarbejdere har været ved behov. Leder oplyser, at pårørende inddrages kontinuerligt. Leder oplyser, at der ca. 14 dage efter indflytning er indflytningssamtale med henblik på forventningsafstemning. Leder tilføjer, at indflytningssamtalen har en varighed på minimum 1½ time, og at der fra plejecentret deltager kontaktperson, leder og aktivitetsmedarbejder. Leder oplyser, at vedkommende i pårørendesamarbejdet vægter, at de pårørende bliver lyttet til og forstået. Pårørende oplyser, at de er meget tilfredse med den støtte og hjælp deres pårørende modtager, hvilket ligeledes er leders forståelse. Pårørende oplyser, at der på plejecentret er en god atmosfære, hvor de bliver modtaget godt og imødekomme. En pårørende beskriver, at det er indtrykket, at borgerne trives og er tilfredse. Leder beskriver atmosfæren som hyggelig, hvor der er rent og pænt.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - plejecenteret lægger i samarbejdet med pårørende vægt på dialog og et konstruktivt samarbejde. - pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager. - pårørende beskriver stemningen på plejecenteret som god.

FORMÅL OG METODE

4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens § 83 samt med baggrund i de mellem Vejen Kommune og STS+ aftalte områder.

I henhold til Servicelovens § 151 og Retssikkerhedslovens § 16 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med de enkelte plejehjem.

Formålet med tilsynet er:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.

Dermed skal tilsynene bidrage til at sikre kvaliteten, herunder at der er overensstemmelse mellem tilbuddets hverdag, kommunens retningslinjer og gældende lovgivning.

4.2. METODE OG TILRETTELÆGGELSE

Tilsynet benytter en række metoder til indsamling og analyse af data, som alle har udgangspunkt i den rehabiliterende, anerkendende og værdibaserende tilgang. Gennem dialog, observationer og skriftligt materiale trianguleres data således, at et validt resultat kan tilvejebringes til brug for 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, fokusgruppintervjuer, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhenter plejehjemmet accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Observation af praksis
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Interview med pårørende

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

4.3. BEDØMMELSESSKALA

Be	
5 i meget høj grad tilfredsstillende	• Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • 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 borgere • 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 borgere • 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 borgere • 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

Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail: dovij@fmk.dk