



KVALITETSVURDERING

PLEJECENTER BIRKELY

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	6
Datagrundlag.....	7
Formål og metode	19
Kontaktoplysninger	20

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+.

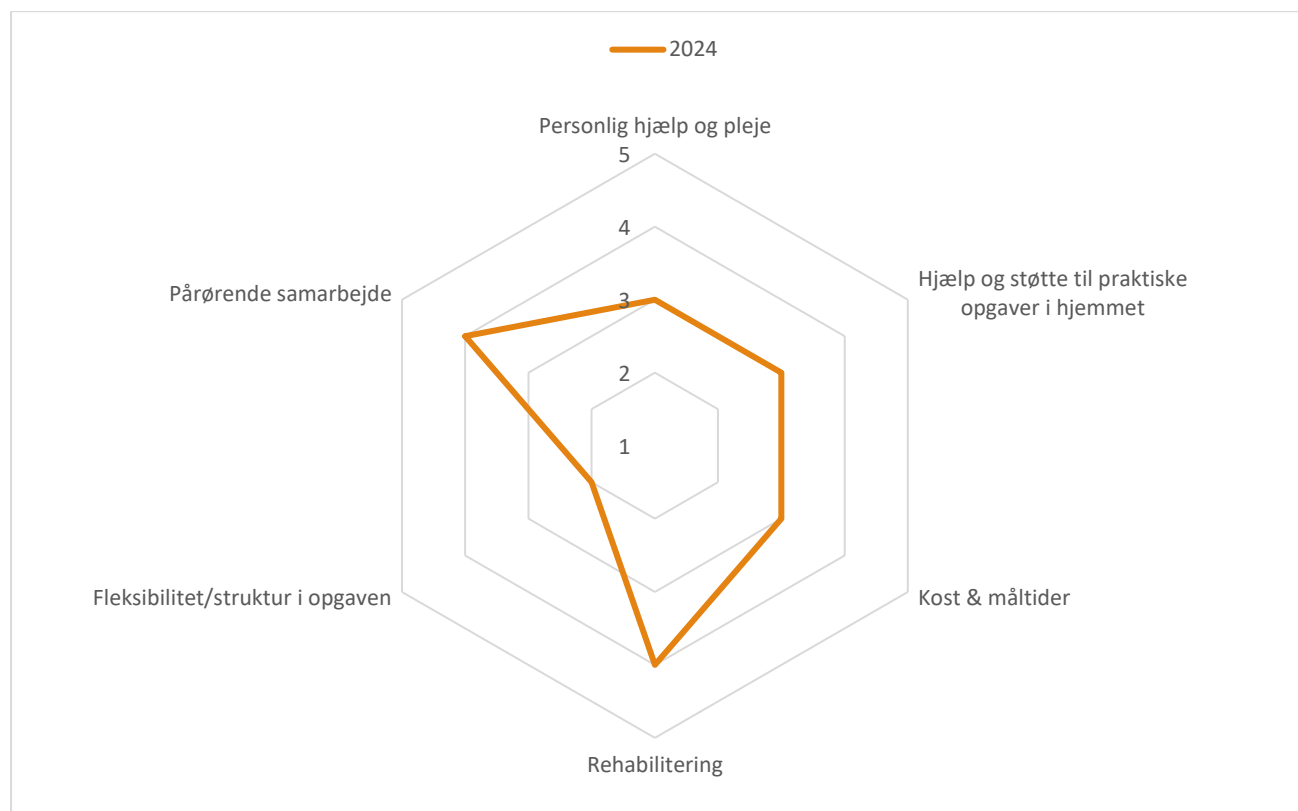
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Vejen Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved plejecenter Birkely.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at plejecenter Birkely samlet har middel 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.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er middel. STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i middel grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i middel grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	3

	STS+ vurderer, at borgerne overordnet inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes, men at graden af inddragelse kan afhænge af den enkelte medarbejder. STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder hjælp og pleje. STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde er tilpasset borgeres behov. STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde oplever respekt og værdighed, når hjælpen modtages. STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde oplever tryghed, når hjælpen modtages.	
Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er middel. STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i middel grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i middel grad får den hjælp, de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i middel grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder praktisk hjælp. STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard. STS+ vurderer, at ikke alle pårørende er tilfredse med rengørings- og oprydningsskandarden. STS+ vurderer, at mindre praktiske opgaver – såsom rengøring af toilet og oprydning – ikke i alle tilfælde udføres i dagligdagen. STS+ vurderer, at ikke alle borgere inddrages ved udførelse af de praktiske opgaver.	3
Kost og måltider	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er middel. STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i middel grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i middel grad er tilfredse med den hjælp	3

	de modtager i forbindelse med måltider. STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med maden. STS+ vurderer, at den kolde mad i nogle tilfælde serveres, så der for nogle borgeres vedkommende er begrænsede valgmuligheder. STS+ vurderer, at der ikke i alle tilfælde, under eftermiddagskaffe i fællesskabet, er tilstrækkelig medarbejdertilstedeværelse til at understøtte en god stemning. STS+ vurderer, at medarbejderes adfærd, når de har behov for at tale sammen uden borgeres påhør, ikke i alle tilfælde bidrager til en tryk stemning. STS+ vurderer, at ikke alle borgere og pårørende oplever, at borgere bliver inddraget og har mulighed for indflydelse på menu.	
Rehabilitering	STS+ vurderer, at plejecentrets kvalitet vedrørende rehabilitering er god. STS+ vurderer, at plejecentret i høj grad arbejder med rehabilitering, og at den rehabiliterende tilgang er integreret i praksis. STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde opfordres og motiveres til at gøre det de selv kan. STS+ vurderer, at plejecentret gennem arbejde med triagering har fokus på opsporing/forebyggelse. STS+ vurderer, at plejecenteret sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes. STS+ vurderer, at ikke alle borgeres behov for aktivitet imødekommes.	4
Fleksibilitet i opgaven	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er lav. STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne i høj grad afspejler en lyttende, anerkende og respektfuld tilgang. 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.	2

	STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde tilpasses, så borgeres behov tilgodeses i tilstrækkelig grad. STS+ vurderer, at der ikke er ensartethed i forhold til fleksibilitet i hjælpen. STS+ vurderer, at der er manglende struktur i den overordnede opgavevaretagelse. STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde inddrages i det, de gerne vil inddrages i. STS+ vurderer, at borgere oplever kommunikationsvanskeligheder med medarbejdere af anden etnisk herkomst.	
Pårørende samarbejde	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god. STS+ vurderer, at pårørende overvejende er tilfredse med den måde, hvorpå de inddrages. STS+ vurderer, at pårørende i 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. STS+ vurderer, at ikke alle pårørende er tilfredse med informationsniveauet. STS+ vurderer, at Ikke alle pårørende i alle tilfælde oplever imødekommenhed.	4

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. Fokus på, at hjælpen tilpasses borgeres behov (jf. tema Personlig hjælp og pleje). 2. Sikre at borgere oplever respekt og værdighed, når hjælpen modtages (jf. tema Personlig hjælp og pleje). 3. Sikre at borgere oplever tryghed, når hjælpen modtages (jf. tema Personlig hjælp og pleje). 4. Fokus på, at graden af borgeres inddragelse ikke afhænger af den enkelte medarbejder. (jf. tema Personlig hjælp og pleje). 5. Sikre at hjælpen ydes jævnfør kvalitetsstandard (jf. tema Praktisk hjælp).

6. Fokus på, hvordan tilfredshed med rengørings- og oprydningsstandarden kan øges (jf. tema Praktisk hjælp).
7. Fokus på at mindre praktiske opgaver – såsom rengøring af toilet – udføres i dagligdagen (jf. tema Praktisk hjælp).
8. Fokus på, at borgere inddrages ved udførelse af de praktiske opgaver (jf. tema Praktisk hjælp).
9. Fokus på, hvordan borgeres tilfredshed med maden kan øges (jf. tema Kost og måltider)
10. Fokus på, at den kolde mad serveres, så borgere har valgmuligheder (jf. tema Kost og måltider)
11. Fokus på, at der under måltider – herunder eftermiddagskaffen - er tilstrækkelig medarbejdertilstedeværelse til at understøtte en god stemning (jf. tema Kost og måltider).
12. Fokus på medarbejderes adfærd, når de har behov for at tale sammen (jf. tema Kost og måltider)
13. Fokus på hvordan der kan bringes overensstemmelse mellem leders oplysninger og borgeres og pårørendes oplevelser vedrørende borgeres mulighed for indflydelse på menu (jf. tema Kost og måltider).
14. Fokus på, hvordan borgeres behov for aktivitet i højere grad kan imødekommes (jf. tema Rehabilitering)
15. Fokus på, at borgere opfordres og motiveres til at gøre det de selv kan (jf. tema Rehabilitering)
16. Sikre at hjælpen tilpasses, så borgeres behov tilgodeses i tilstrækkelig grad (jf. tema Fleksibilitet/struktur i opgaven).
17. Fokus på ensartethed i forhold til fleksibilitet i hjælpen (jf. tema Fleksibilitet/struktur i opgaven).
18. Fokus på struktur i opgavevaretagelsen (jf. tema Fleksibilitet/struktur i opgaven).
19. Fokus på, hvordan borgere i højere grad kan inddrages i det, de gerne vil inddrages i (jf. tema Fleksibilitet/struktur i opgaven).
20. Fokus på, hvordan kommunikationsvanskeligheder mellem medarbejdere og borgere kan mindskes (jf. tema Fleksibilitet/struktur i opgaven).
21. Fokus på, hvordan alle pårørende i højere grad kan blive tilfredse med informationsniveauet (jf. tema Pårørendesamarbejde)
22. Fokus på, hvordan pårørendes oplevelse af imødekommenhed i højere grad kan understøttes i alle tilfælde (jf. tema Pårørendesamarbejde).

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTER BIRKELY

Adresse
Maltvej 58, Askov, 6600 Vejen
Leder
Centerleder Kristina Udbye Sandlykke Områdeleder: Kirsten Grøndahl Carlsen
Antal borgere
31 almindelige pladser 2 midlertidige plads
Antal ansatte og personalesammensætning
I alt 31: 10 social- og sundhedsassistenter (inkl. en medarbejder på barsel og ekskl. en vakant stilling), 21 social- og sundhedshjælpere. Derud over er der tilknyttet ca. 10 timeafløsere
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg

14-10-2024 kl. 14.05 – 17.10
Deltagere i interviews
• 3 borgere i enkeltinterview (et interview blev grundet borgers aktuelle tilstand afbrudt efter borgers ønske) • 4 pårørende (telefonisk 11-10-2024, 15-10-2024 og 16-10-2024) • Leder (telefonisk 15-10-2024)
Observation
Ved eftermiddagskaffe kl. 14.30 – 16.00
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 • Tilsynsrapport Styrelsen for patientsikkerhed (2023) • Plejecenterets hjemmeside • Tilsynsrapport af 27-09-2023 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at tidligere tilsyn har givet anledning til refleksion, men at der ikke er sket handleplanudførelse, da andre opgaver har været prioriteret siden leder tiltrådte 15. marts 2024.
-----------------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til daglig soignering og til bad to gange om ugen. En anden borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad en gang om ugen. En tredje borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad en eller to gange om ugen, alt efter borgers ønske. En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til at blive vasket samt hjælp til bad to gange ugentlig. To andre pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, hvor ofte borgere modtager hjælp til bad. En fjerde pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til bad en gang om ugen, hvilket borger selv har valgt. Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard. To borgere oplyser, at de modtager den hjælp, de har behov for, og de tilkendegiver tilfredshed dermed. Tre pårørende oplyser, at borgere får den hjælp og pleje, der matcher deres behov.
-----------------------	---

En af de tre pårørende oplyser, at hjælpen er blevet tilpasset borgers ændrede behov, og at hjælpen tilpasses borgers dagsform. Den pårørende tilføjer dog, at borger ikke i alle tilfælde får klippet sine negle ugentligt, hvilket er vigtigt i forhold til borgers sundhed. En fjerde pårørende oplyser, at borgers behov for at blive tilset om eftermiddagen, ikke imødekommes.

Leder oplyser, at borgerne grundlæggende er tilfredse med hjælpen.

Leder oplyser, at hjælpen tilpasses ved, at (citater): *"Kigge på mennesket i stedet for på opgaven"*. Leder oplyser, at der dagligt holdes triagemøder med deltagelse af sygeplejerske.

Borgere oplyser, at de med hjælpen føler sig velsoignerede og godt tilpas, hvilket ligeledes er pårørendes forståelse.

Leder oplyser, at hjælpen bidrager til, at borgere kan opretholde deres personlige hygiejne.

To borgere oplyser, at de oplever respekt og værdighed, når hjælpen modtages. En borger tilføjer dog, om nogle medarbejdere (citater): *"De vil gerne bestemme"*. Borgeren tilføjer, at det eksempelvis kan omhandle, hvad tøj borger skal have på.

To pårørende oplyser, at borgere oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages. En anden pårørende oplyser at vedkommende ikke er i tvivl om, at medarbejdere gør hvad de kan, for at borger skal opleve værdighed og tryghed.

En tredje pårørende oplyser, at borger i de fleste tilfælde oplever værdighed og tryghed, men at der også er tilfælde, hvor borger oplever, at det skal gå stærkt, og hvor en medarbejder eksempelvis bevidst har fravalgt at skifte borgers ble i forbindelse med, at vedkommende blev hjulpet til middagslur.

Leder oplyser, at respekt og værdighed sikres ved, at medarbejdere kender den enkelte borger og ved, hvordan borgeren ønsker hjælpen. Lederen tilføjer, at i tilfælde, hvor borgeren ikke kan udtrykke sine ønsker, indhentes viden fra borgerens netværk.

To borgere oplyser, at de oplever tryghed, når hjælpen modtages. En af borgerne tilføjer, at vedkommende er tryk, men at vedkommende også altid er spændt på, hvilken medarbejder, der kommer. Borgeren tilkendegiver, at nogle medarbejdere er bedre til at hjælpe borger end andre. Borgeren siger (citater): *"Det er en spænding hver morgen – jeg er mest tryk ved, at det er de samme"*. Borgeren tilføjer, at når det er medarbejdere af anden etnisk herkomst end dansk, kan medarbejder og borger ikke i alle tilfælde forstå hinanden, og at medarbejdere i de tilfælde ofte henholder sig til, hvad der jævnfør dokumentationen fremgår, at de skal gøre frem for at lytte til borger.

Borgere oplyser, at medarbejdere taler på en ordentlig måde. To borgere tilføjer, at de har kommunikationsvanskeligheder med medarbejdere af anden etnisk herkomst end dansk.

Tre pårørende oplyser, at medarbejderne kommunikerer ordentligt og godt med borgere. En af de pårørende tilføjer om medarbejderne (citater): *"Jeg oplever, de er glade for (min pårørende)"*.

En anden af de pårørende benytter følgende ord om kommunikationen (citater): *"Godt, trygt, kærligt, omsorgsfuldt og overskudsagtigt"*.

En tredje pårørende oplyser, at de fleste medarbejdere kommunikerer ordentligt og værdigt. Den pårørende tilføjer, at mange medarbejdere ikke snakker med borger, medens de arbejder, og at der er en medarbejder som borger ikke kan forstå.

Leder oplyser, at der vægtes en ligeværdig og respektfuld kommunikation. Leder tilføjer, at der arbejdes med bevidst at skabe tid til dialog med den enkelte borger.

	En borger oplyser, at vedkommende, grundet sit funktionsniveau, ikke kan bidrage til den personlige hjælp/daglige hygiejne. En anden borger oplyser, at vedkommende får mulighed og tid til at gøre det, vedkommende selv kan. Det er pårørendes forståelse, at borgere får mulighed for at bidrage med det, de selv kan. En pårørende tilføjer, at det er vedkommendes fornemmelse, at nogle medarbejdere inddrager borger mere end andre, og at inddragelse er et spørgsmål om, hvor hurtigt hjælpen skal ydes. Leder oplyser, at der arbejdes med den rehabiliterende tilgang, hvor borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan. En borger oplyser, at vedkommende selv bestemmer tidspunkter for at stå op/gå i seng. En pårørende oplyser, at tidspunkter for at komme i seng/stå op er tilpasset borgers ønsker. En anden pårørende oplyser, at borger selv bestemmer tider for at stå op/gå i seng. Den pårørende tilføjer, at medarbejdere har forsøgt at ændre borgers døgnrytme bl.a. gennem aktiviteter samt ved anvendelse af kugledyne. Det er en tredje pårørende forståelse, at borger selv bestemmer tidspunkterne. En fjerde pårørende oplyser, at borger bestemmer sengetid, og nogle morgener ligger og venter på at få hjælp til at komme op, hvilket borger ikke oplever som et problem. Leder oplyser, at borgeres ønsker for tidspunkter indhentes, og at tidspunkterne herefter aftales i dialog med den enkelte borger. Leder oplyser konkret eksempel.
Vurdering 3	Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i middel grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne er tilfredse med hjælpen og er tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes. - borgerne inddrages og generelt har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes. - der generelt er værdighed i levering af hjælpen. - hjælpen generelt tilpasses borgerens aktuelle behov. - medarbejderne generelt kommunikerer med borgerne på en respektfuld og ordentlig måde. STS+ vurderer det negativt, at - hjælpen ikke i alle tilfælde er tilpasset borgeres behov. - borgere ikke i alle tilfælde oplever respekt og værdighed, når hjælpen modtages. - borgere ikke i alle tilfælde oplever tryghed, når hjælpen modtages. - graden af borgeres inddragelse kan afhænge af den enkelte medarbejder.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	To borgere oplyser, at de modtager hjælp til rengøring hver anden eller tredje uge. En borger tilføjer, at det ikke er nok. En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring hver 3. uge. En anden pårørende oplyser, at hjælpen er hver 14. dag. To pårørende ved ikke hvor ofte, borgere modtager hjælp til rengøring.
----------------	--

Leder oplyser, at der er planlagt hjælp til rengøring for den enkelte borger hver 3. uge, men at dette ikke i alle tilfælde forekommer i praksis. Leder tilføjer, at det er plejepersonalet der varetager rengøringen, og at der er ansat en medarbejder i et midlertidigt vikariat med henblik på, at borgere modtager den planlagte rengøring.

En borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med hjælpen.

En anden borger oplyser om rengøring, at medarbejdere gør, hvad de har fået besked på at gøre.

To pårørende udtrykker tilfredshed med rengøringen. En pårørende tilføjer, at der altid er rent og pænt i borgers lejlighed.

En tredje pårørende oplyser, at (citater): *"Rengøring er under al kritik"*. Den pårørende tilføjer, at der ikke er rent, og at der ikke bliver ryddet op, eksempelvis at dyner og puder fra sengen ofte ligger på sofaen, og at sengen ikke redt.

Leder oplyser, at borgere er tilfredse med måden hjælpen ydes, men at de fleste borgere synes, at den hjælp de modtager, ikke er tilstrækkelig.

En borger oplyser, at hjælpen ydes af plejepersonalet, og at borger føler sig tryk når hjælpen modtages.

Det er tre pårørendes forståelse, at borgere er trygge, når hjælpen modtages. En pårørende tilføjer, at borger foretrækker, at hjælpen ydes af medarbejdere, borger har set før/kender.

Leder oplyser, at borgere virker trygge, når de modtager hjælpen, og at det vægtes, at medarbejdere skaber en relation til borgeren/lærer borgeren at kende.

To borger oplyser, at medarbejdere eksempelvis tørrer op, hvis borgere spilder noget. En borger tilføjer, at vedkommende ville kalde ved eventuelt spild, hvorefter medarbejderne ville komme og ordne det.

En tredje borger oplyser, at medarbejdere ikke ordner eksempelvis toilet i hverdagen.

Borgeren tilføjer, om medarbejderne at (citater): *"De går bare"*, selvom toilettet trænger til at blive rengjort.

Tre pårørende oplyser, at nødvendige mindre praktiske opgaver udføres i hverdagen. En pårørende fremhæver, at borger altid hjælpes med at skifte tøj, hvis vedkommende har spildt. En anden pårørende tilføjer, at spild vil blive tørret op, men at der ikke bliver ryddet op – og at døren til toilettet ikke lukkes. Den pårørende tilføjer, at det er meget betydningsfuldt for borger, at der er orden.

En fjerde pårørende oplyser, at der ikke bliver ordnet toilet i dagligdagen. Den pårørende oplyser at (citater): *"Toilettet ser forfærdeligt ud"*, og at der er ofte mangler toiletpapir.

Leder oplyser, at mindre praktiske opgaver udføres i hverdagen.

To borgere oplyser, at de ikke bidrager, når hjælpen ydes. Den ene borger oplyser, at borger ikke grundet sit funktionsniveau kan bidrage. Borgeren oplyser om hjælpen (citater): *"Vi snakker ikke så meget sammen – de har som regel travlt"*. Borgeren tilføjer: *"Det generer mig ikke"*.

	En pårørende oplyser, at borger, grundet sit funktionsniveau, ikke kan bidrage i forbindelse med udførelse af praktisk hjælp, men at medarbejderen snakker meget med borger om, hvad vedkommende gør. Den pårørende tilføjer, at borger hygger sig, når vedkommende får gjort rent. En anden pårørende oplyser, at det er vedkommendes forståelse, at borger inddrages lidt med henblik på hygge, når hjælpen udføres. En tredje pårørende oplyser, at borger bliver kørt ud af sin lejlighed, når der gøres rent, og at borger ikke ved hvorfor og ikke kan forstå det. En fjerde pårørende oplyser, at borger inddrages, og den pårørende oplyser konkret eksempel. Leder oplyser, at borgere inddrages i det omfang deres funktionsniveau tillader det. To borgere oplyser om betydningen af den praktiske hjælp, at det henholdsvis betyder alt/betyder meget. En anden borger oplyser om den partiske hjælp, at det ikke er det væsentlige. Tre pårørende oplyser, at det er meget betydningsfuldt for borgere at modtage praktisk hjælp. Leder oplyser, at det er meget vigtigt for borgerne, at deres lejlighed ser pæne ud og er præsentable.
Vurdering 3	Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i middel grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne generelt er tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes. - borgerne generelt bidrager og er tilfredse med graden af samarbejde og inddragelse. - den praktiske hjælp generelt bidrager til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed. STS+ vurderer det negativt, at - borgere ikke i alle tilfælde modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard. - ikke alle pårørende er tilfredse med rengørings- og oprydningens standard. - mindre praktiske opgaver – såsom rengøring af toilet og oprydning – ikke i alle tilfælde udføres i dagligdagen. - ikke alle borgere inddrages ved udførelse af de praktiske opgaver. STS+ konstaterer, at - ikke alle borgere er tilfredse med omfanget af rengøring, som ydes jævnfør kvalitetsstandard.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	To borgere oplyser, at være tilfredse med maden. En borger tilføjer dog, at nogle retter ikke er veltilberedte, og at der for sjældent er lune retter i forbindelse med den kolde mad. Tre pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med maden.
----------------	--

En pårørende oplyser, at borger ikke i alle tilfælde er tilfreds med maden, fordi der er noget, vedkommende ikke kan lide.

Leder oplyser, at borgere generelt er tilfredse med maden.

En pårørende oplyser, at maden serveres pænt og indbydende, og at bordet er dækket med dækkeserviet med borgeres navn.

En anden pårørende fremhæver, at maden bydes rundt på fade, hvorfra borger selv øser op.

En tredje pårørende oplyser, at den kolde mad serveres på en måde, så borgers valgmuligheder er begrænsede.

En borger oplyser, at borgere ikke har indflydelse på menu. Borgeren tilføjer, at vedkommende har snakket med andre borgere derom, og borgeren siger (citater): *"Jeg synes, det var rimeligt, at vi var medbestemmende"*.

To pårørende oplyser, at de henholdsvis ikke har indtryk af/ikke ved om borgere har indflydelse på maden.

En tredje pårørende oplyser, at borger ikke har valgmuligheder vedrørende menu, og at borger ikke tilbydes valgmuligheder vedrørende drikke.

Leder oplyser, at aktivitetsmedarbejder spørger den enkelte borger, ud fra en liste, hvad borgeren kunne ønske sig. Leder ved ikke, om der er fokus på, hvem der har valgt dagens menu, når den serveres.

En borger oplyser, at vedkommende kan vælge at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed, hvilket pårørende og leder uafhængigt bekræfter.

En borger oplyser, at vedkommende spiser i fællesskabet, og at stemningen er god med snak mellem borgerne.

Tre pårørende oplyser, at stemningen er god. En af de pårørende tilføjer, at medarbejderne er gode til at komme med friske bemærkninger.

En fjerde pårørende oplyser, at der er stille ved bordet, og at der ikke er andre borgere, vedkommende kan snakke med.

Leder oplyser, at stemningen under måltiderne er god. Leder tilføjer, at måltider i fællesskabet foregår i 3 grupper: Afdeling vest, hvor der er pædagogiske måltider, og hvor personalet sidder med ved hvert bord. Afdeling Øst, hvor borgere har behov for meget hjælp under måltidet, og hvor der er en-til-en kommunikation og Birkestuen, hvor de borgere, der er mest selvhjulpne, spiser sammen med borgere, der kommer udefra, og hvor der er dialog under måltiderne.

En borger oplyser, at medarbejderne (citater): *"Går rundt og hjælper lidt"*, og at det er sjældent, de sidder ved bordene, men at de kan bidrage til den gode stemning med lidt munter snak. Borgeren tilføjer, at medarbejdere ofte går ind bag en lukket dør og sidder og snakker, hvilket ikke virker betryggende.

En pårørende oplyser, at borger modtager den nødvendige hjælp under måltidet.

En anden pårørende oplyser, at medarbejderne er i nærheden og nærværende og nogle gange sidder med ved bordet.

Leder oplyser, at medarbejdere hjælper borgere med at indtage maden, konfliktmægler samt snakker om formiddagens aktiviteter.

To pårørende oplyser, at medarbejdere er opmærksomme på borgers behov – herunder behov for specialkost, og at behovet imødekommes.

Leder oplyser, at plejecentret kan bestille forskellige former for kost, og at der ved behov i forhold til Dysfagi samarbejdes med kommunens ergoterapeuter.

En pårørende oplyser, at borger er blevet tilbudt vejning.

To andre pårørende oplyser, at medarbejdere holder øje med borgers vægt. Den pårørende tilføjer, at der også på plejecentret er fokus på, at borger får tilstrækkeligt med væske.

Den fjerde pårørende ved ikke, om borgere tilbydes vejning/der holdes øje med borgers vægt.

Leder oplyser, at borgere tilbydes ernæringsscreening ved indflytning, og at der foregår løbende opfølgning.

STS+ observerer, at:

- seks borgere og en pårørende sidder fordelt ved to borde. Fire borgere ved et bord og to borgere og en pårørende ved et andet bord.
- der er ikke medarbejdere tilstede.
- en borger kører i sin kørestol fra bordet – kommer tilbage og siger (citater): *"Jeg kan ikke finde ud af det"*, hvorefter borger kører fra spisestuen igen.
- en borger og den pårørende snakker. Ved det andet bord siger en borger lyde. En borger ved bordet kommenterer borgers lyde. Der er ikke derud over kommunikation.
- en borger kommer i kørestol gennem lokalet.
- den pårørende og borgeren forlader spisestuen. Der er fortsat ikke samtale blandt borgerne.
- en borger i kørestol kommer ledsaget af en medarbejder. Medarbejder spørger borger, om vedkommende vil have kage og skænker og serverer kaffe og kage.
- medarbejderen siger ikke noget til borgere, der sidder ved det andet bord, og vedkommende forlader spisestuen.
- sidst ankomne borger vælter sin kaffe, og en borger ved bordet siger (citater): *"Så skal vi da have en til at tørre op – der må da komme nogen"*. Ved det andet bord siger en borger (citater): *"Hvad er det da for et spektakel"*.
- en medarbejder kommer nynnende ind og spørger, om kagen var god og vedkommende tørrer det spildte op.
- en borger siger, at fredag, lørdag og søndag er der kun to medarbejdere på arbejde. Medarbejderen svarer, at det har vedkommende ikke hørt, og der tales ikke mere om det.
- medarbejderen spørger en borger, om vedkommende vil have mere kaffe.
- medarbejderen siger, at nu går vedkommende hjem og kommer igen i morgen, og der opstår snak og grin mellem nogle borgere og medarbejderen, inden vedkommende siger farvel.
- efter medarbejder er gået, er der stilhed i lokalet.
- der opstår snak mellem to borgere. De sidder ved hvert sit bord – den ene med ryggen til den anden.
- efter et stykke tid høres lyde fra gangen og en borger siger (citater): *"Nå, nu kommer der da nogen af en slags"*.
- en medarbejder kommer og hilser, idet vedkommende passerer de to borde på vej ud i køkkenet. Medarbejderen kommer lidt efter ind og sætter sig ved et bord.
- der kommer en medarbejder mere. Vedkommende spørger en borger, hvordan vedkommende har det, og borger svarer (citater): *"Stille og roligt – der sker ikke ret meget"*.
- medarbejderen sætter sig på hug tæt ved borger, og der opstår munter snak

	- borgere tilbydes saft og kaffe. - en medarbejder sætter sig ved det andet bord, og borger siger, at det er hyggelig medarbejderen vil sidde ned. Medarbejder spørger borger, hvordan vedkommende har det, og borgeren svarer (citater): <i>"Ikke for godt"</i>. - en borger spørger, hvem den ene medarbejder er, og denne kommer og siger sit navn – det fremgår at vedkommende er vikar. - en borger rejser sig og går. En medarbejder (vikar) går efter borger og spørger om borger har brug for hjælp, samtidig med at borgers arm berøres. Borgeren trækker armen til sig og går videre – medarbejderen holder øje med borgeren. Efter en stund går den anden medarbejder hen til borger og spørger, om de skal gå en lille tur, hvorefter de følges ad hånd i hånd ud af stuen. - en medarbejder sætter sig og snakker med en borger. - en tredje medarbejder kommer gennem spisestuen og siger vedkommende skal snakke med den faste medarbejder. De går i et tilstødende lokale og lukker skydedøren hurtigt. - de to medarbejdere, der har snakket, forlader stuen. Den tilbageværende medarbejder (vikar) får besked på at ringe, hvis der bliver behov. - en borger kommer tilbage. Vedkommende siger noget til medarbejderen, som vedkommende ikke forstår. Borgeren tilbydes - og får serveret kaffe og kage – hvilket borger også har fået tidligere.
Vurdering 3	Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være opfyldt i middel grad. STS+ vurderer det positivt, at - flertallet af borgerne er tilfredse med maden. - der er i nogen grad fokus på medarbejdernes rolle i forhold til at bidrage til en god stemning under måltiderne. - borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. - ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte. - borgerne kan få tilpasset kost. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle borgere er tilfredse med maden. - den kolde mad i nogle tilfælde serveres, så der for nogle borgere er begrænsede valgmuligheder. - der ikke i alle tilfælde, under eftermiddagskaffe i fællesskabet, er tilstrækkelig medarbejdertilstedeværelse til at understøtte en god stemning. - medarbejderes adfærd, når de har behov for at tale sammen, ikke i alle tilfælde bidrager til en tryk stemning. - ikke alle borgere og pårørende oplever, at borgere bliver inddraget og kan komme med ønsker til menu. STS+ konstaterer, at - leders oplysninger om, at borgere inddrages og har mulighed for at komme med ønsker til menu, ikke ses afspejlet i oplysninger fra borger og pårørende.

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	En borger oplyser, at vedkommende grundet sit funktionsniveau ikke kan bidrage, når hjælpen modtages. To andre borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det de selv kan. Tre pårørende oplyser, at borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan og får den fornødne tid dertil. En pårørende tilføjer, at medarbejderne roser borger, når vedkommende bidrager. En anden pårørende oplyser, at borger er med til at lægge tøj sammen nogle dage, og at det har været forsøgt, at borger hjalp med at dække bord. En pårørende oplyser, at borger ikke opfordres til at gøre det, vedkommende kan. Leder oplyser, at der er et stort fokus på, at borgere gør det de selv kan, og at personalet er gode til dette i praksis. En borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med graden af inddragelse. Borgeren oplyser, at vedkommende eksempelvis dagligt vælger sit tøj og accessoires. Leder oplyser vedrørende inddragelse, at medarbejderne har fokus på at fortælle borgere, hvad de gør – og hvorfor. En borger oplyser, at hjælpen er blevet tilpasset borgers ændrede behov, en anden borger oplyser, at behov for hjælp ikke har ændret sig. To pårørende oplyser, at hjælpen er blevet tilpasset borgers ændrede behov. En borger oplyser, at der regelmæssigt kommer lægebesøg. Leder oplyser, at der er et stort fokus på tidlig opsporing. Leder uddyber, at der dagligt ernæringsscreenes, og at der er samarbejde med sygeplejersker og med huslægen, der kommer ugentligt samt samarbejde med omsorgstandpleje og fodterapeut. En borger oplyser, at vedkommende deltager i nogle aktiviteter, og at nogle aktiviteter fravælges, da det ikke har borgers interesse. En pårørende oplyser, at der i weekenden ikke tilbydes aktiviteter, og at borger derfor sidder foran fjernsynet hele dagen. Den pårørende oplyser, at borger deltager i aktiviteter i hverdagene, hvor personalet bidrager til, at borger deltager. En anden pårørende oplyser, at borgers behov for fysisk aktivitet ikke er imødekommet, og at borger ikke bliver tilbudt at deltage ture. Leder oplyser, at hver enkelt borger bliver spurgt, hvilke aktiviteter vedkommende kunne tænke sig, og at ønsker imødekommes i videst muligt omfang. Leder oplyser, at der aktuelt tilbydes stolegymnastik, kortspil og herreklub. En borger oplyser, at medarbejdere forholder sig til borgers behov for hjælpemidler. Pårørende oplyser, at borgere har de tilstrækkelige hjælpemidler. To pårørende oplyser, at medarbejdere holder øje med borgers behov for hjælpemidler, og giver konkrete eksempler herpå. Leder oplyser, at plejecentrets forflytningsvejledere varetager opgaver vedrørende hjælpemidler. Leder tilføjer, at medarbejderne er dygtige til at observere et behov for hjælpemidler, og at der samarbejdes med terapeuter derom.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - der i dagligdagen generelt er fokus på den rehabiliterende tilgang. - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse. - det sikres, at borgers behov for hjælpemidler vurderes.

	STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle borgeres behov for aktivitet imødekommes. - borgere ikke i alle tilfælde opfordres og motiveres til at gøre det, de selv kan.
--	--

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

Indsamlet data	Borgere og pårørende oplyser, at medarbejdere taler til de konkrete borgere på en værdig og respektfuld måde. To borgere oplyser om kommunikationsvanskeligheder med medarbejdere med anden etnisk herkomst end dansk, hvilket ligeledes fremgår af observation. Tre pårørende tilføjer positive supplerende bemærkninger vedrørende medarbejderes kommunikation. En pårørende tilføjer, at nogle medarbejdere yder hjælpen uden at kommunikere meget med borgeren. Leder beskriver medarbejderes kommunikation med borgerne som god (citater): <i>"Med et snært af kærlig omsorg og humor"</i>, hvor der vedrørende borgere uden verbalt sprog vægtes informationer gennem pårørendesamarbejdet. Tre pårørende oplyser, at borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer, og at borgeres behov tilgodeses. En af de ovennævnte pårørende tilføjer, at vedkommende får det, der ligger i vedkommendes visitering. En anden af de ovennævnte pårørende tilføjer, at det kan opleves, at personalet har travlt specielt i weekender. Den pårørende oplyser, at dette ses ved, at borger ikke er blevet soigneret, og at gardiner ikke er blevet trukket fra eksempelvis kl. 11 – 11.30. Den pårørende oplyser, at der er flere vikarer inde i weekender, og at de ikke i alle tilfælde ved så meget om den enkelte borger, når den pårørende henvender sig. Den pårørende pointerer, at det altid er venligt personale, der gør hvad de kan – og at de altid undskylder, når der er noget de ikke har nået. En fjerde pårørende oplyser, at hjælpen ikke altid tilpasses borgers behov. Eksempelvis får borger ikke tilbud om at deltage i sociale fællesskaber, ligesom borgers ønsker til beklædning ikke i alle tilfælde imødekommes. Borgeren oplyser et konkret tilfælde, hvor borger blev opfordret til at tisse i bleen fremfor at blive tilbudt kolbe, og at borgers behov for at blive tilset om eftermiddagen ikke imødekommes. Den pårørende tilføjer, at der har været mange vikarer tilknyttet. Leder oplyser, at der på plejecentret er manglende struktur vedrørende kommunikation, opgavevaretagelse og opfølgning. Dette er et ledelsesmæssigt fokus. En borger oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen. Tre pårørende oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen. En pårørende tilføjer, at borger altid kan lave en aftale med personalet. En anden pårørende fremhæver, at ved aftale om lægebesøg er borger altid klar til tiden - den pårørende tilføjer, at pårørende altid ringer til plejecentret og tjekker op på aftalen den pågældende dag. En tredje pårørende tilføjer, at der er stor fleksibilitet i hjælpen, bl.a. at hjælpen altid tilpasses borgers dagsform. Den fjerde pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om der er fleksibilitet i hjælpen. Leder oplyser, at graden af fleksibilitet i hjælpen er forskellig i medarbejdergruppen. Leder oplyser, at medarbejdere har gode muligheder for at træffe mindre beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen.
----------------	---

	Tre pårørende oplyser, at borger oplever tryghed og nærvær. En af de pårørende tilføjer om medarbejderne (citater): <i>"De gør hvad de kan"</i>. En anden pårørende fremhæver, at medarbejderne er meget gode til at aflæse borgers kommunikation og at tilpasse kommunikationen derefter. En tredje pårørende tilføjer, at vedkommende oplever, at medarbejderne har tid, at de kommer ind til borger for at snakke, og at de er omsorgsfulde. Den pårørende oplyser, at vedkommende har indtrykket af, at medarbejderne passer på borger. En tredje pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om borger oplever tryghed og nærvær, men at pårørende ved, der er nogle medarbejder borger føler sig tryk ved. To pårørende oplyser, at borgere inddrages i det, de gerne vil inddrages i. Den ene pårørende fremhæver, at borger inddrages i sociale aktiviteter, og at medarbejdere formår at tilpasse kommunikationen til borger, således at borger motiveres til deltagelse og deltager med stor tilfredshed. En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, hvor meget borger inddrages, men at borger inddrages i aktiviteter, hvor medarbejdere spørger borger, om vedkommende vil deltage. En fjerde borger oplyser, at borger ikke inddrages i det, borger gerne vil inddrages i, og at borger ville være interesseret i inddragelse vedrørende menu og tøjvalg.
Vurdering 2	Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i lav 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. - arbejdet struktureres i nogen grad 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 overordnet fleksibelt. STS+ vurderer det negativt, at - hjælpen ikke i alle tilfælde tilpasses, så borgernes behov tilgodeses i tilstrækkelig grad. - borgere oplever kommunikationsvanskeligheder i kommunikationen med medarbejdere af anden etnisk herkomst end dansk. - der ikke er ensartethed i forhold til fleksibilitet i hjælpen. - der er manglende struktur i den overordnede opgavevaretagelse. - borgere ikke i alle tilfælde inddrages i det, de gerne vil inddrages i.

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	En pårørende oplyser, at vedkommende ikke er tilfreds med informationsniveauet. Den pårørende oplyser, at vedkommende savner oplysninger om forholdene på plejecentret, eksempelvis hvem der er kontaktperson for borger herunder information, når borger skifter kontaktperson. Den pårørende oplyser, at vedkommende mangler information, når der mangler noget, som den pårørende skal indkøbe. Den pårørende tilføjer, at der forefindes en kalender hos borger, men at kun én medarbejder skriver deri, og at de
----------------	--

	Øvrige medarbejdere oplyser borger om, hvad der mangler, hvilket borger ikke mundtligt kan formidle til den pårørende. Den pårørende oplyser, at vedkommende har en fornemmelse af, at medarbejdere i morgenvagt undgår vedkommende, når vedkommende er på besøg. En anden pårørende oplyser, at vedkommende aktuelt er tilfreds med informationsniveauet, hvor vedkommende inddrages og orienteret ved ændringer hos borger enten telefonisk, eller ved besøg hos borger. Den pårørende tilføjer, at informationsniveauet er afhængigt af den enkelte kontaktperson. En tredje pårørende oplyser, at vedkommende gerne ville inddrages mere. En fjerde pårørende oplyser, at vedkommende er meget tilfreds med inddragelsen, der foregår telefonisk og ved SMS og mails. Leder oplyser, at pårørendes tilfredshed med samarbejdet er svingende ud fra et øjebliksbillede. Leder oplyser, at leder har fokus på pårørendeinddragelse og har mange pårørendesamtaler. Leder tilføjer, at pårørende betragtes som en stor ressource. Pårørende oplyser, at der er afholdt indflytningssamtale med forventningsafstemning. En pårørende oplyser, at forventningsafstemning hovedsageligt var via det skriftlige materiale, borger/pårørende skulle udfylde om borger. En anden pårørende oplyser, at det materiale vedkommende har udfyldt vedrørende borger, er bortkommet. Leder oplyser, at der afholdes indflytningssamtale indenfor 14 dage og opfølgningssamtale efter 3 måneder, hvor leder og borgers to kontaktpersoner deltager. En pårørende oplyser, at stemningen på plejecentret er fin. Den pårørende tilføjer at vedkommende under sine besøg ikke ser personalet meget, hvilket er helt i orden. En anden pårørende oplyser, at vedkommende sjældent ser personalet, og at der virker tomt. En tredje pårørende betegner atmosfæren som hjemlig, hvor den pårørende af alle medarbejdere modtages imødekomende med hilsen, smil og hjælpsomhed, og hvor medarbejdere udviser overskud og tid. En fjerde pårørende beskriver atmosfæren som rigtig god, hvor der er lyst og venligt, og hvor det fornemmes, at personalet er glade for at være der, og at de er glade for borgerne. Leder beskriver atmosfæren som god. Leder tilføjer, at borgere aldrig hører, hvis der er en dårlig stemning i medarbejdergruppen. En pårørende oplyser, at det kan virke uværdigt for borger, at pårørende ved besøg skal medbringe diverse indkøb såsom toiletpapir.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - plejecentret lægger vægt på dialog og konstruktivt samarbejde med pårørende. - nogle pårørende er meget tilfredse med samarbejdet med plejecentret. - pårørende beskriver stemningen på plejecentret som god. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle pårørende er tilfredse med informationsniveauet. - Ikke alle pårørende føler sig i alle tilfælde imødekommet.

	STS+ konstaterer, at - pårørendes varetagelse af indkøb til borgere i nogle tilfælde kan virke uværdigt for borgere.
--	---

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, fokusgruppeinterviews, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

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

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

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

Derudover indhenter tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandarder, Tilsynspolitik, Værdighedspolitikker, og benytter online oplysninger fra 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 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

Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail dovij@fmk.dk