



KVALITETSVURDERING

PLEJECENTRET BLOMSTERENGEN

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	15
Kontaktoplysninger	16

FORORD

Først i rapporten er tilsynets samlede vurdering og temavurderinger oplistet, hvorefter tilsynets eventuelle forslag til kvalitetsløft er anført. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete tilbud.

Næste del af rapporten indeholder de indsamlede data, 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+.

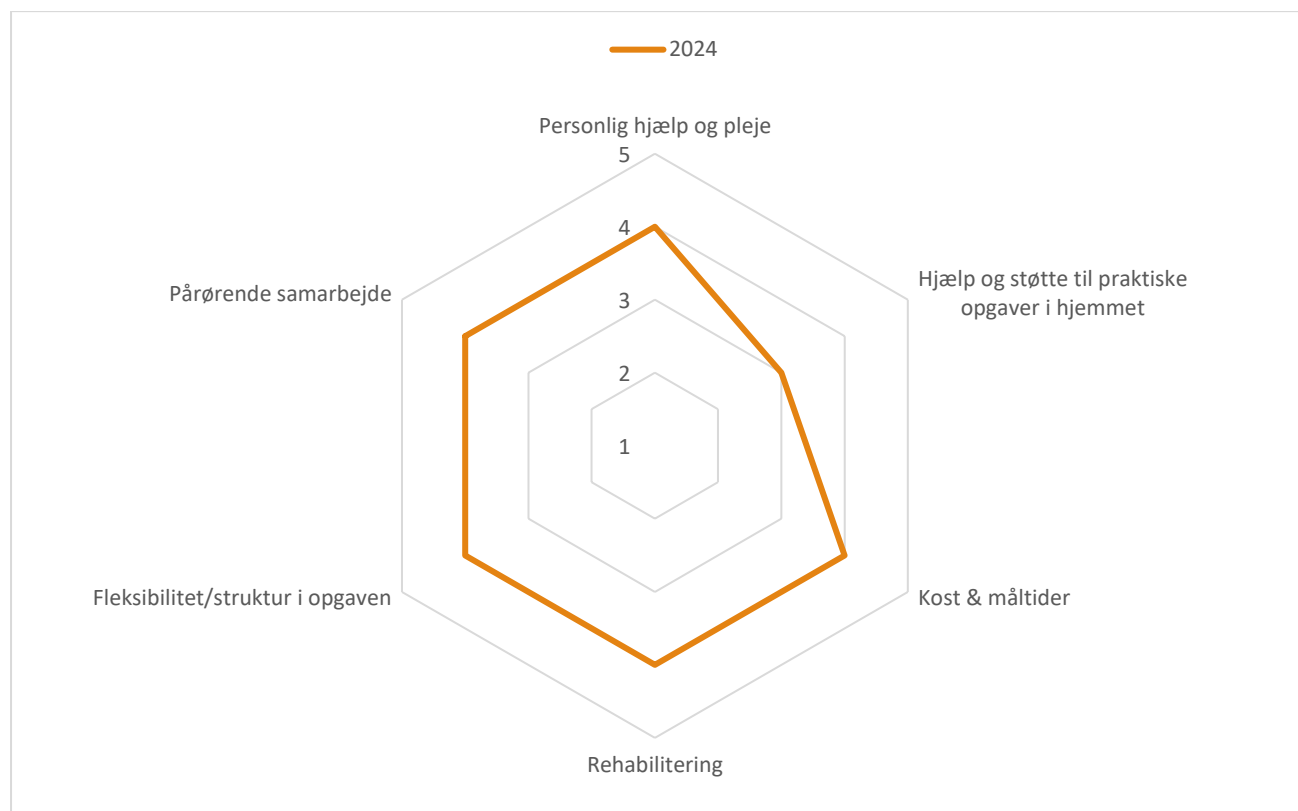
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

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



Figuren viser plejecenterets 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 høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	STS+ vurderer, at borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes. STS+ vurderer, at borgerne er tilfredse med den måde, plejecenteret yder hjælp og pleje. STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever kontinuitet i forhold til, hvem der yder hjælp. STS+ vurderer, at der ikke i alle tilfælde er en ensartet tilgang til den enkelte borger i forhold til borgers inddragelse og selvbestemmelse.	
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 bliver udført 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 ikke alle borgere i alle tilfælde er tilfredse med den måde, hjælpen til rengøring ydes. STS+ vurderer, at Ikke alle borgere oplever, at der ydes hjælp til rengøring indenfor det tidsinterval som kvalitetsstandardens tilsiger. STS+ vurderer, at der ikke i alle tilfælde ydes hjælp til mindre praktiske opgaver i dagligdagen. STS+ vurderer, at borgere i nogen grad inddrages og bidrager, når hjælpen modtages.	3
Kost og måltider	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er god. STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i høj grad tilrettelægges og bliver udført 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 plejecenteret i meget høj grad har fokus på, om der sker ændringer i borgernes behov for støtte vedrørende mad og måltider – herunder at den nødvendige ernæringsindsats iværksættes og understøttes. STS+ vurderer, at borgere i høj grad inddrages vedrørende valg af menu.	4

	STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med maden. STS+ vurderer, at ikke alle borgere føler sig inddraget i beslutning om ændring af bordplaner, hvilket har betydning for borgers trivsel under måltiderne. STS+ vurderer, at borgere i højere grad kan inddrages ved løsning af mindre opgaver i forbindelse med måltider.	
Rehabilitering	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende rehabilitering er god. STS+ vurderer, at plejecenteret i 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. STS+ vurderer, at borgere i nogle tilfælde i højere grad kunne inddrages og bidrage ved mindre praktiske opgaver. STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever sig inddraget, når der sker ændringer. STS+ vurderer, at ikke alle pårørende er tilfredse med omfanget af fysiske aktiviteter. v STS+ vurderer, at der ikke i alle tilfælde er sammenhæng i indsatsen i forhold til samarbejde mellem sygehus og plejecenter.	4
Fleksibilitet i opgaven	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er god. STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne i 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.	4

	STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever, at medarbejdere taler respektfuldt til andre borgere.	
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 på plejecenteret. STS+ vurderer, at plejecenteret lægger vægt på et godt pårørendesamarbejde med imødekommende og respektfuld dialog. STS+ vurderer, at plejecenteret har fokus på forventningsafstemning, men at dette ikke i alle tilfælde lykkes tilstrækkeligt.	4

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. Fokus på kontinuitet i forhold til, hvem der yder hjælp (jf. Personlig hjælp og pleje) 2. Fokus på en ensartet tilgang til den enkelte borgers inddragelse og indflydelse (jf. Personlig hjælp og pleje) 3. Fokus på, hvordan borgeres tilfredshed kan øges i forhold til, hvordan hjælpen til rengøring ydes (jf. hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet). 4. Sikre at der ydes hjælp til rengøring indenfor det tidsinterval som kvalitetsstandardens tilsiger. (jf. hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet). 5. Fokus på at der i alle tilfælde ydes hjælp til mindre praktiske opgaver i dagligdagen. (jf. hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet). 6. Fokus på, hvordan tilfredshed med maden kan øges, hos borgere der ikke er tilfredse med maden (jf. Mad og måltider). 7. Fokus på, at borgere i højere grad kan inddrages ved løsning af mindre opgaver i forbindelse med måltider (jf. Mad og måltider). 8. Fokus på, hvordan borgere i højere grad kan inddrages og bidrage ved mindre praktiske opgaver (jf. Rehabilitering) 9. Fokus på, hvordan borgere i højere grad kan opleve sig inddraget, når der sker ændringer (jf. Rehabilitering) 10. Fokus på, om omfanget af fysiske aktiviteter i højere grad kan imødekomme borgeres behov (jf. Rehabilitering) 11. Sikre sammenhæng i indsatsen i forhold til samarbejde mellem sygehus og plejecenter (jf. Rehabilitering)

12. Sikre at der til alle borgere er en respektfuld tilgang og fokus på borgeres oplevelse deraf (jf. Flexibilitet i opgaven)
13. Fokus på, hvordan der i højere grad kan forventningsafstemmes med pårørende (jf. Pårørendesamarbejde)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET BLOMSTERENGEN

Adresse
Blomsterengen 42, Holsted st., 6670 Holsted
Leder
Inge Marie Kruse (Centerleder) Bettina Rimdal (Områdeleder)
Antal borgere
16 almindelige pladser, 9 demenspladser, 1 midlertidig plads
Antal ansatte og personalesammensætning
Plejecenteret er integreret i hjemmeplejeområdet. I alt er der på plejecenteret og i hjemmeplejen 38 faste medarbejdere: 20 social- og sundhedshjælpere, 14 social- og sundhedsassistenter, 2 ernærings social- og sundhedsassistenter 2 fysioterapeuter. Desuden er 7 elever og 7 afløsere tilknyttet centret.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
02-09-2024 kl. 14.00 – 16.50
Deltagere i interviews
• 2 borgere (enkeltinterview) • 2 pårørende (telefoninterview 04-09-2024 og 09-09-2024) • Centerleder (telefoninterview 04-09-2024)
Observation
Observation kl. 15.15 – 15.50 i fællesarealer og i 3 borgers lejligheder, hvor en medarbejder hjælper borgere. Observation kl. 15.50 – 16.45 i fællesareal i Specialafdeling Margueritten. Dialog med 3 medarbejdere 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 22-09-2023 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 • Høringssvar modtaget fra centerleder og områdeleder 25-09-2024 (Ingen bemærkninger)
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at seneste kvalitetsvurdering er gennemgået med medarbejdere, og at der er fuldt op på forslag til kvalitetsløft.
----------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	Borgere oplyser, at de modtager hjælp til bad en gang om ugen. En borger tilføjer, at vedkommende er blevet tilbudt hjælp til bad oftere. En borger oplyser, at modtage hjælp til daglig soignering, medens en anden borger oplyser at varetage daglig soignering uden støtte. Leder oplyser, at hjælpen ydes jævnfør kvalitetsstandard. Borgere og pårørende oplyser, at borgerne er meget tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes, at hjælpen passer til borgernes behov og bidrager til, at de kan opretholde deres personlige hygiejne. Leder bekræfter uafhængigt ovenstående og oplyser, at hjælpen justeres i forhold til ændringer i borgeres behov. En borger tilføjer, at det er irriterende, at der er mange forskellige medarbejdere, der yder hjælpen. En pårørende oplyser, at borger selv varetager daglig soignering. Leder oplyser, at borgerne virker tilfredse med hjælpen, hvilket kommer til udtryk gennem samtaler i dagligdagen og ved indflytningssamtalen. Borgere oplyser, at de får mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes. En borger tilføjer (citater): <i>"Vi har det godt her"</i>. En anden borger tilføjer om medarbejderne (citater): <i>"De har tålmodighed"</i>. Pårørende oplyser, at de tror, borgere får mulighed for at bidrage, med det de selv kan. Leder oplyser, at borgere bidrager, med det de kan, når de modtager hjælp. En pårørende tilføjer, at vedkommende tror, det er individuelt i forhold til, hvem der yder hjælpen. Borgere oplyser, at medarbejdere snakker til dem på en ordentlig og værdig måde. Pårørende oplyser, at borgere oplever værdighed og tryghed, når hjælpen ydes. En pårørende tilføjer, at borger fortæller, at det er medarbejderne gode til. Leder oplyser, at der er fokus på, at et godt kendskab til borgerne bidrager til værdighed i leveringen af hjælpen. Leder tilføjer, at værdighed drøftes på teammøder. En borger oplyser, at vedkommende bestemmer tidspunkter for, hvornår dagen starter/slutter, hvilket ligeledes er en pårørendes forståelse. En anden borger oplyser, at vedkommende er blevet spurgt til sine ønsker for tidspunkt for at få hjælp til at komme op om morgenen, og at ønsket i høj grad bliver imødekommet. En pårørende oplyser, at borger kan bestemme tidspunkt for at komme op, men at den pårørende fornemmer, at det afhænger af, hvem der er på arbejde, om borger kan bestemme tidspunkt for at komme i seng.
----------------	--

	Leder oplyser, at borgerne inddrages i ønsker for tidspunkter for, hvornår dagen starter/slutter, og at ønskerne i høj grad imødekommes.
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 den måde, hjælpen ydes. - borgerne inddrages og har 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 - ikke alle borgere oplever, der kontinuitet i, hvem der yder hjælpen. - borgers mulighed for inddragelse og selvbestemmelse kan afhænge af, hvem der er på arbejde.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til rengøring hver 3. uge, men at vedkommende har været ude for, at der engang gik 2 måneder mellem to rengøringer. Borger oplyser om rengøringen, at (citater): <i>"Det er noget underligt rengøring – det er kun midt på gulvet"</i>, og borger oplyser konkret eksempel, hvor medarbejdere ikke havde (citater): <i>"Begreb om rengøring"</i>. En anden borger oplyser, at vedkommende ikke ved, hvor ofte vedkommende modtager hjælp til rengøring, men at hjælpen dækker borgers behov, og at vedkommende er (citater): <i>"Mere end tilfreds"</i>. To pårørende oplyser, at borger får gjort rent hver 3. uge, og at der derud over tilkøbes rengøring. Leder oplyser, at hjælpen ydes jævnfør kvalitetsstandard, og at borgere i alle tilfælde får gjort rent hver 3. uge. En borger oplyser, at medarbejdere rydder op og tørrer af, når borger har modtaget hjælp til bad. En pårørende oplyser, at spild ikke i alle tilfælde tørres op. En anden pårørende oplyser, at toilettet ikke i alle tilfælde bliver rengjort i hverdagen, og at der er eksempler, hvor skrald ikke er båret ud. Leder oplyser, at der i dagligdagen er fokus på at justere hjælpen efter borgerens behov og yde nødvendige mindre praktisk hjælp såsom at ordne toilet og tørre spild op. En borger oplyser, at vedkommende bidrager ved at flytte ting, så medarbejdere bedre kan komme til at gøre rent. En anden borger oplyser, at vedkommende ikke bidrager, når der ydes praktisk hjælp.
----------------	---

	Borgere oplyser, at de skal være hjemme, når de modtager hjælp til rengøring, og de giver udtryk for at være tilfredse med graden af inddragelse. Pårørende oplyser, at det ikke er deres indtryk, at borgere inddrages. Leder oplyser, at medarbejdere har fokus på borgernes inddragelse, og at de snakker med borgeren om, hvad vedkommende kan bidrage med, og hvordan opgaverne kan løses i et samarbejde. Leder tilføjer, at ikke alle borgere har lyst til at bidrage ved den praktiske hjælp. En pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til, at borgers hverdag fungerer. En pårørende oplyser, at borger italesætter at det betyder noget, at der er pænt og rent i hjemmet, hvilket leder ligeledes udtaler. En borger oplyser, at vedkommende ikke altid får at vide, hvilken dag og tidspunkt, der vil blive ydet hjælp til rengøring. Leder oplyser, at borgere er inddraget i tidspunkt for rengøring, og at den planlagte dag kan flyttes, hvis borger eksempelvis er syg, skal på lægebesøg eller lignende.
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 i nogen grad er tilfredse med den måde, hjælpen ydes. - borgerne i nogen grad bidrager og er tilfredse med graden af inddragelse. - den praktiske hjælp bidrager til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle borgere i alle tilfælde er tilfredse med den måde, hjælpen til rengøring ydes. - ikke alle borgere oplever, at der ydes hjælp til rengøring indenfor det tidsinterval som kvalitetsstandardens tilsiger. - der ikke i alle tilfælde ydes hjælp til mindre praktiske opgaver i dagligdagen.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	En borger oplyser, at maden er kedelig. Borgeren uddyber, at maden varmes op, så (citater): <i>"Vi får aldrig frisk mad, og det er ikke rigtig lækkert"</i>. Borgeren oplyser om den kolde mad, at det er lidt ensformigt pålæg. En borger oplyser, at både den kolde og varme mad er velsmagende og veltillavet samt pænt anrettet og serveres indbydende i fade og skåle, der sendes rundt. Pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med maden, der serveres indbydende. Leder oplyser, at borgere er tilfredse med maden. Borgere og leder oplyser, at medarbejdere spørger borgere, om deres ønsker til varm mad, dette ud fra en liste. En borger tilføjer, at vedkommende ikke spiser fisk, og derfor får serveret en alternativ ret. Borgere oplyser, at de er tilfredse med graden af inddragelse vedrørende maden.
----------------	---

Det fremgår af en liste, som borger fremviser og af oplysninger fra borgere og leder, at borgeres navne skrives ud for den ret, de pågældende borgere har valgt. Leder oplyser, at dette bidrager til dialog under måltiderne. Leder oplyser, at der er fokus på at involvere borgere i processen med at vælge aktivt, men for nogle borgere foretages valget ud fra medarbejdernes kendskab til borgerne, grundet borgeres funktionsnedsættelse.

Leder oplyser, at borgere kan vælge at få leveret maden fra ekstern leverandør.

Leder oplyser vedrørende smørrebrød, at der sker tilbagemelding til køkkenet, når medarbejdere observerer eller hører, at borgere har ønsker.

Leder oplyser, at der er fokus på, at der er valgmuligheder ved mellemmåltider eksempelvis kage, frugt og chips.

Pårørende oplyser, at borgere ikke har indflydelse på maden.

Leder oplyser, at medarbejdere har fokus på, om borgere i forbindelse med spisning har behov for hjælpemidler for at bevare færdigheder og værdighed.

En borger oplyser, at vedkommende dagligt dækker bord og er med til at rydde væk efter måltider.

En anden borger oplyser, at vedkommende ikke har opgaver i forbindelse med måltiderne.

På afdeling Margueritten observeres det, at en borger, med støtte fra en medarbejder, henter mad på et rullebord. Det fremgår af opslag på køleskabet, at det er en fast aftale, at borgeren har denne aktivitet.

En pårørende oplyser, at borger ikke inddrages i opgaver i forbindelse med måltider, og at borger ville kunne løse mindre opgaver, såsom hjælp til borddækning.

Leder oplyser, at nogle borgere har opgaver i forbindelse med måltider, og at der er fokus på, at mad, vand og saft vand sendes rundt, hvilket medvirker til at borgere bevarer færdigheder.

Borgere oplyser, at stemningen er god, og at borgerne har det hyggeligt med hinanden.

En borger oplyser, at medarbejdere sidder med ved bordene under måltiderne.

En anden borger oplyser, at medarbejderne går rundt og holder øje med, om der er borgere, der mangler noget.

En pårørende oplyser, at der er en hyggelig og positiv stemning under måltiderne.

Leder oplyser, at med henblik på at skabe ro under måltider hjælper to medarbejdere i spisestuen, og en medarbejder serverer til borgere, der ønsker at spise i lejligheder. Leder tilføjer, at medarbejdere i fællesstuen støtter i forhold til kommunikation og bidrager til, at der er en hyggelig snak, at der skåles mm.

Borgere og leder oplyser, at borgere kan bestemme, om de vil spise i egen lejligheden eller i fællesskabet. En borger tilføjer, at når borger spiser i egen lejlighed, er den varme mad næsten blevet kold, inden den serveres.

Borgere og pårørende oplyser, at de pågældende borgere ikke har behov for specialkost og hjælp til spisning.

En medarbejder oplyser, at der ikke aktuelt er borgere der får diæt- eller beriget kost

Leder oplyser, at der er borgere der får dysfagikost.

En borger oplyser, at vedkommende bliver vejet.

	Leder oplyser, at borgere tilbydes regelmæssig vejning samt ernæringscreening ved indflytning og ved funktionstab. Leder tilføjer, at der kvartalsvis er opfølgning med diætist vedrørende borgere, der har haft ændringer i vægt.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne overvejende er tilfredse med maden. - der er fokus på medarbejdernes rolle i forhold til at bidrage til en god og rolig 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. - borgerne inddrages og har mulighed for at fremkomme med ønsker til menu. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle borgere er tilfredse med maden. - ikke alle borgere inddrages i løsning af mindre opgaver. STS+ konstaterer, at - der ikke er overensstemmelse mellem oplysninger fra borgere, ledelse og fremviste menulister og oplysninger fra pårørende vedrørende borgeres indflydelse på maden.

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	Borgere oplyser, at de har mulighed for at gøre det de selv kan, når de modtager hjælp, og at der er den fornødne tid dertil. En borger tilføjer, at det aldrig mærkes, hvis medarbejderne har travlt – og at medarbejderne altid er smilende og venlige. En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om borger har mulighed for at gøre det vedkommende selv kan, når hjælpen ydes. En anden pårørende oplyser, at borger godt kunne bidrage mere med mindre praktiske opgaver. Leder oplyser, at der er fokus på at borgere gør det de selv kan i hverdagen. Leder oplyser, at borgere inddrages gennem dialog, og at der i aktiviteter er fokus på, hvad der giver mening for den enkelte borger. Borgere oplyser, at de er tilfredse med graden af inddragelse. En borger tilføjer, at borgere har fået besked på, at de ikke længere kan sidde så mange ved samme bord under måltiderne. Borgeren var meget glad for den tidligere sammensætning ved bordet, og tror ikke på en medarbejders begrundelse for, hvorfor ændringen er sket. En pårørende oplyser, at borger inddrages ved eksempelvis tøjvalg, men ikke ved menuvalg. En pårørende oplyser, at borger inddrages i det vedkommende gerne vil inddrages i.
----------------	--

	Leder oplyser, at borgere inddrages, men at der samtidig er et fokus på, at plejecentret sikrer, at der skal være plads til alle. Leder oplyser, at det ikke i alle tilfælde lykkes at skabe forståelse hos alle borgere, for de ændringer der sker. En borger oplyser, at vedkommende deltager i samvær og aktiviteter, herunder fysiske aktiviteter. Borgeren tilføjer, at borgere, der sidder i kørestol inddrages for lidt i aktiviteter. En pårørende oplyser, at borger har behov for flere aktiviteter med bevægelse. Leder oplyser, at der er ansat fysioterapeut i aftenvagt, der tilbyder ekstra træning. STS+ observerer, at der i fællesstuen er opslag, hvoraf det fremgår, at der alle hverdage i ugen er planlagt en form for aktivitet. Leder oplyser, at der dagligt er triagemøder med sygeplejerske. En pårørende oplyser konkret eksempel, hvor samarbejde mellem plejecenter og sygehus ikke fungerede. Leder oplyser, at der samarbejdes med mange eksterne samarbejdspartnere, hvor plejecenteret har den koordinerende rolle. Borgere og pårørende oplyser, at de pågældende borgere har de hjælpemidler, de har behov for. Leder oplyser, at observeret behov for hjælpemidler vil afspejle sig i dokumenterede tilstande.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i 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 overordnet relevant. - det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes. STS+ vurderer det negativt, at - borgere i nogle tilfælde i højere grad kunne inddrages og bidrage ved mindre praktiske opgaver. - ikke alle borgere føler sig inddraget i beslutning om ændring af bordplan, der har betydning for borger. - ikke alle pårørende er tilfredse med omfanget af fysiske aktiviteter. - der oplyses eksempel på manglende sammenhæng i indsatsen.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVER

Indsamlet data	En borger oplyser om medarbejderne at (citater): <i>"De er ikke lige søde alle sammen"</i>. Borgeren uddyber, at vedkommende ikke synes medarbejdere altid taler pænt til borgere med demens, herunder at det ikke lyder godt, når medarbejdere siger noget, som de selv synes er sjovt. Borgeren oplyser, at vedkommende ikke oplever, at blive talt grimt til af medarbejdere.
----------------	---

En anden borger oplyser, at medarbejderne snakker pænt og ordentligt, og at de er omsorgsfulde og hjælpsomme. Borgeren tilføjer (citater): *"De er utroligt søde", og "Jeg er meget tryk ved at være her – jeg er lykkelig for at være her"*.

Pårørende oplyser, at borgere oplever tryghed og nærvær, hvilket de giver udtryk for.

Leder oplyser, at der er fokus på værdig kommunikation samt kendskab til den enkelte borgers kommunikative udtryk

En borger oplyser, at vedkommende ikke ved, om medarbejdere kender vedkommendes vaner og ønsker.

En anden borger oplyser, at medarbejdere gør, hvad de kan for at imødekomme borgers ønsker eksempelvis i forhold til tidspunkter for hjælp til at komme op.

Leder oplyser, at borgernes livshistorie og vaner indhentes. Leder tilføjer, at borgere, inden indflytning, får udleveret en lille pjece, hvori borger kan skrive om sig selv. Leder tilføjer, at der holdes indflyttersamtaler, samt at medarbejdere i flere tilfælde har kendskab til borgerne, fordi de inden indflytning har modtaget hjælp fra hjemmeplejen. Leder oplyser, at borgers ønsker for døgnrytmen imødekommes.

En borger, en pårørende og leder oplyser, at hjælpen ydes fleksibelt.

Leder oplyser, at medarbejdere har stor beslutningskompetence vedrørende faglighed.

En pårørende oplyser, at borger ikke får den tilstrækkelige hjælp til at overskue og videregive, hvad vedkommende mangler ift. indkøb.

STS+ observerer at:

- tre borgere sidder i havestuen og snakker sammen. Medarbejder går over til borgerne og spørger til det håndarbejde, to borgere er i færd med, og der opstår snak.
- medarbejder går derefter ind til tre borgere, der opholder sig i deres lejligheder. To borgere får hjælp til henholdsvis medicin og siddestilling, og den ene borger bliver spurgt, hvad tid, borger ønsker at spise. Den tredje borger bliver spurgt om aktuel tilstand, om der er noget borger ønsker hjælp til samt hvor og på hvilket tidspunkt, borger ønsker at spise. Medarbejderen får øje på en bakke med brugt service, som vedkommende tager med ud.
- medarbejder møder en borger på gangarealet, og medarbejder stopper op og snakker med borger. Medarbejder finder oplysninger på nettet, om noget der vedrører borgers situation og betyder noget for borger.
- medarbejder banker på, før vedkommende går ind i lejlighederne og ved flere borgere lægger medarbejder en hånd på borgers skulder.
- der kommer en ung medarbejder (oplyser medarbejder) og sætter sig ved de tre borgere i havestuen. Da borgerne ser ung medarbejder kommer der glædesudbrud fra dem.
- i afdeling Margueritten følges en medarbejder med en borger til dennes lejlighed. En anden medarbejder sætter sig kortvarig og snakker med en borger i haven, og følger derefter en borger ind fra haven. Borger trækker sig i første omgang lidt tilbage, da vedkommende nærmer sig døren, og medarbejder står hos borger, indtil vedkommende er klar til at gå ind.

	- to borgere sidder ved et bord og får saftvand, og en medarbejder sætter sig og snakker med borgerne om en aktivitet, vejret og en overskrift fra en avis, som medarbejder bladrer i siddende ved siden af en borger. - en borger bliver kørt i kørestol hen til bordet og får hjælp til at drikke. Medarbejder forbereder borger og afventer til borger er klar til at få en mundfuld saftvand. - medarbejdere er opmærksomme på – og responderer på en borgers kommunikative udtryk. - medarbejderne lægger ofte en hånd på borgers skulder eller har anden fysisk berøring med borgere. - medarbejdere taler i et roligt og lavt toneleje.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i 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. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle borgere oplever, at medarbejdere taler respektfuldt til andre borgere.

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	Borgere oplyser, at de ikke har pårørende, der samarbejder med plejecentret. Leder oplyser, at pårørende inddrages gennem materiale om plejecentret, indflytningssamtale, opfordring til løbende dialog og opfølgingsmøder ved behov. Leder oplyser, at plejecentret vægter, at pårørende føler sig velkomne, får svar på deres spørgsmål, og at deres problemstillinger tages alvorligt. Leder oplyser, at der ved indflyttersamtalen er fokus på forventningsafstemning med borger og pårørende. En pårørende oplyser, at plejecentret er gode til at inddrage den pårørende, og at vedkommende opfatter samarbejdet som godt. Den pårørende oplyser, at have deltaget i indflytningssamtale, hvor der blev forventningsafstemt. En anden pårørende oplyser, at der er forventninger til pårørende i forhold til at udføre opgaver, som de ikke er blevet oplyst om ved indflytningssamtalen. Den pårørende oplyser eksempler derpå. De pårørende oplyser, at der er god fleksibilitet fra plejecentret, og at atmosfæren på plejecentret er god.
----------------	--

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. - 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. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle pårørende oplever tilstrækkelig forventningsafstemning ved indflytningssamtale.
----------------	--

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 plejehjemets 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