



KVALITETSVURDERING

PLEJECENTER LINDECENTRET

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	5
Datagrundlag.....	6
Formål og metode	16
Kontaktoplysninger	18

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+.

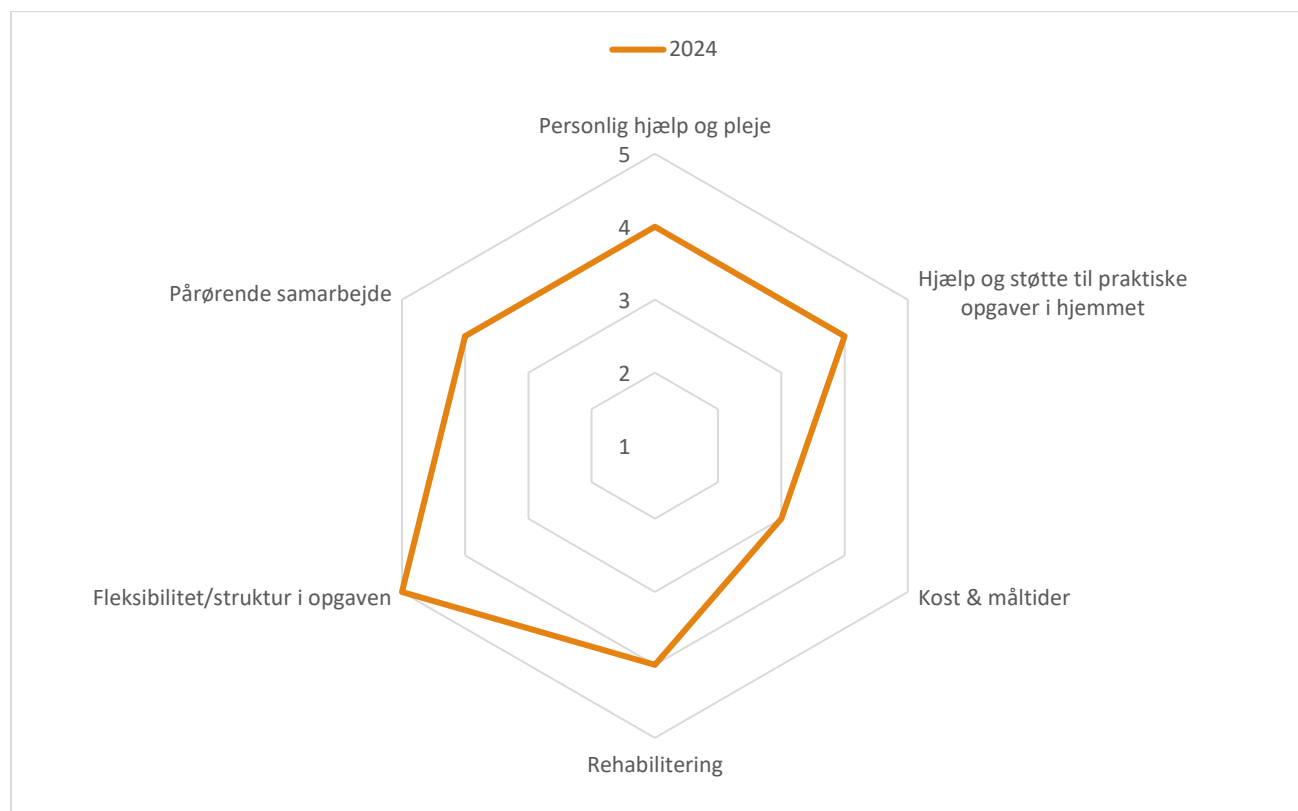
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at plejecenter Lindecentret 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 plejecentrets 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 har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den måde plejecentret yder hjælp og pleje. STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde kan bevare den personlige hygiejne.	
Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet	STS+ vurderer, at plejecentrets 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 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 plejecentret yder praktisk hjælp. STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med måden, hvorpå sengetøjet vaskes, da det ikke imødekommer deres ønsker og vaner.	4
Kost og måltider	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er middel. STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider 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. STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider. STS+ vurderer, at ikke alle borgere er helt tilfredse med maden. STS+ vurderer, at ikke alle borgere finder, at den måde maden serveres på, er hygiejnisk og bidrager til en god måltidsoplevelse. STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever, at de reelt har indflydelse på valg af menu. STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever, at der er en god stemning under måltiderne.	3

	STS+ vurderer, at nogle borgere kan føles sig pressede til at spise i fællesskabet.	
Rehabilitering	STS+ vurderer, at plejecentrets kvalitet vedrørende rehabilitering er god. STS+ vurderer, at plejecentret 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. STS+ vurderer, at ikke alle borgeres behov for at blive hørt og inddraget imødekommes.	4
Fleksibilitet i opgaven	STS+ vurderer, at plejecentrets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er god. 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.	5
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 plejecentret. STS+ vurderer, at plejecentret lægger vægt på et godt pårørendesamarbejde med imødekommende og respektfuld dialog. STS+ vurderer, at pårørende inddrages vedrørende ledsagelse til sundhedsfaglige besøg, men at borgere ikke i alle tilfælde modtager den lægeligt anviste personlige pleje forud for en sundhedsfaglig undersøgelse.	4

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. Fokus på, hvordan borgere i alle tilfælde kan bevare den personlige hygiejne (jf. tema Personlig hjælp og pleje) 2. Fokus på, hvordan borgeres tilfredshed med tøjvask kan øges (jf. tema Praktisk hjælp). 3. Fokus på, hvordan borgeres tilfredshed med maden kan øges (jf. tema Kost og måltider). 4. Fokus på, hvordan maden serveres, så den i alle tilfælde bidrager til en god måltidsoplevelse for alle borgere. (jf. tema Kost og måltider). 5. Fokus på, hvordan borgeres indflydelse på menu kan organiseres, så alle borgere oplever, at de har reel indflydelse (jf. tema Kost og måltider). 6. Fokus på, hvordan stemningen under måltiderne i højere grad kan imødekomme alle borgeres ønsker (jf. tema Kost og måltider). 7. Fokus på, at borgere ikke føler sig pressede til at spise i fællesskabet (jf. tema Kost og måltider). 8. Fokus på, hvordan borgeres behov for at blive hørt og inddraget i højere grad kan imødekommes (jf. tema Rehabilitering). 9. Sikre, at borgere i alle tilfælde modtager den lægeligt anviste personlige pleje forud for en sundhedsfaglig undersøgelse (jf. tema Pårørendesamarbejde)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTER LINDECENTRET

Adresse
Lindeparken 26, 6622 Bække
Leder
Stedlig leder: Helle Bach Nielsen Områdeleder: Bettina Rimdal
Antal borgere
10
Antal ansatte og personalesammensætning
Plejecentret er integreret i hjemmeplejeområdet. I alt er der 38 medarbejdere på plejecenteret og i hjemmeplejen: 12 social- og sundhedsassistenter, 19 social- og sundhedshjælpere, 1 køkkenmedarbejder, 2 aktivitetsmedarbejdere, 1 pedel, 1 social- og sundhedsassistent elev, 2 social og sundhedshjælper elever. Derudover er der 9 ufaglærte afløsere og 2 ungarbejdere.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
04-11-2024 kl. 14.00 – 16.45
Deltagere i interviews
• 2 borgere (enkeltinterview) • 2 pårørende (telefonisk interview 30-10-2024) • Leder (telefonisk interview 05-11-2024)

Observation
Ved eftermiddagskaffe kl. 14.55 – 16.15
Dialog med 2 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 14-09-2023 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 • Høringssvar modtaget fra leder 08-11-2024
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at seneste tilsyn i høj grad har givet anledning til refleksion og udvikling. Leder oplyser dertil, at der er ansat en fagkoordinator med henblik på at sikre kvaliteten generelt.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	En borger oplyser, at vedkommende selv varetager daglig soignering og modtager hjælp til bad en gang om ugen. En anden borger oplyser, at vedkommende efter eget ønske har fået det ændret, så vedkommende modtager hjælp til bad tre gange om ugen frem for tidligere to gange om ugen. En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til daglig soignering og bad. Den pårørende tror, borger modtager hjælp til bad mindst en gang om ugen. En anden pårørende oplyser, at borger modtager daglig hjælp til støttestrømper og modtager hjælp til bad efter eget ønske. Leder oplyser, at hjælpen ydes jævnfør kvalitetsstandard, og at hjælp til bad ydes ud fra den enkelte borgers vaner og ønsker. Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen, og den måde hvorpå hjælpen ydes. Pårørende giver ligeledes udtryk for, at de pågældende borgere er tilfredse med måden, hjælpen ydes. En pårørende tilføjer, at det er vedkommendes (citater) <i>"Klare indtryk"</i> (at hjælpen ydes tilfredsstillende). En anden pårørende tilføjer, at medarbejderne respekterer borgers selvbestemmelse. Leder oplyser, at borgere generelt er tilfredse med hjælpen og med måden, hvorpå hjælpen ydes. Leder tilføjer, at der kan være udfordringer, når borgere ønsker hjælp på samme tid, men at borgernes ønsker imødekommes i videst muligt omfang via planlægning.
----------------	--

Borgere og pårørende oplyser, at hjælpen er tilpasset de pågældende borgeres behov. En pårørende tilføjer, at medarbejderne er gode til at guide og motivere borger, og den pårørende udtaler om medarbejderne (citater): *"Der tror jeg, de er skarpe"*. Leder oplyser, at hjælpen tilpasses på baggrund af kendskab til - og kontakt med - den enkelte borger. Leder tilføjer, at der er et medarbejderteam, der primært arbejder på plejecentret, og at der er regelmæssige triagemøder.

Borgere og pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til, at de pågældende borgere kan opretholde den personlige hygiejne og føle sig velsoignerede. En borger tilføjer, at ved behov for hjælp i forbindelse med toiletbesøg, trykker vedkommende på kald, hvorefter der hurtigt kommer en medarbejder, men at det grundet borgers fysiske funktionsniveau ikke er muligt, at hjælpen kommer hurtigt nok til, at vedkommende kan bevare sin personlige hygiejne. En pårørende tilføjer, at medarbejdere bidrager til, at borger kan bibeholde sine vaner eksempelvis i forhold til at bære smykker. En anden pårørende tilføjer, at borger altid fremtræder pæn og med værdighed, og at medarbejdere eksempelvis motiverer borger til at skifte tøj. Leder oplyser, at den hjælp, der tilbydes, bidrager til, at borgere kan opretholde den personlige hygiejne, men at det kan være udfordrende i forhold til, hvilken hjælp nogle borgere vil tage imod.

Borgere oplyser, at de oplever tryghed, respekt og værdighed, når hjælpen modtages. En borger tilføjer (citater): *"Jeg kan ikke klage over noget"*. Pårørende oplyser, at borger oplever tryghed, når hjælpen modtages. En pårørende tilføjer, om medarbejderne (citater): *"De gør det på en værdig måde – de overtager ikke. De står måske bare på sidelinje og skubber i den rigtige retning"*. Leder oplyser, at det vægtes, at den enkelte borgers ønsker for, hvordan hjælpen ydes, indhentes og respekteres.

Borgere og pårørende oplyser, at medarbejdere snakker til de konkrete borgere på en ordentlig og værdig måde. En borger tilføjer hertil (citater): *"Helt bestemt"*. En pårørende oplyser, at medarbejdere møder borger i den psykiske tilstand, vedkommende aktuelt befinder sig i. Leder oplyser, at det vægtes, at medarbejderne kommunikerer med borgerne på en anerkendende måde, hvor borgers henvendelser og problematikker tages seriøst.

Borgere og en pårørende oplyser, at de pågældende borgere får mulighed for, at gøre det de selv kan, når hjælpen modtages. En borger tilføjer hertil (citater): *"De gør det godt"*. En pårørende har følgende kommentar (citater): *"Der er ingen, der tager styringen"*. En anden pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om borger får mulighed for at gøre det, vedkommende selv kan under modtagelse af personlig hjælp og pleje. Videre tilføjer den pårørende, at medarbejdere generelt gør, hvad de kan, for at borger kan bruge og vedligeholde sin bevægelighed ved at guide og skabe tryghed. Leder oplyser, at borgere medinddrages. Leder tilføjer, at det respekteres, hvis borgere eksempelvis afslår at modtage hjælp til bad. Konsekvenserne ved at afslå hjælp til bad drøftes med borgeren ud fra et værdighedsperspektiv, og at hjælpen kan foreslås rykket til senere på dagen eller til en anden dag.

Borgere oplyser, at de kan bestemme tidspunkt for at stå op/gå i seng.

	En borger uddyber, at vedkommende trykker på kald, hvorefter vedkommende får hjælp til at komme op. Borgeren tilføjer (citater): <i>"De kommer på den tid, jeg godt kan tænke mig"</i>. Pårørende oplyser, at tidspunkter for at stå op/gå i seng passer til borgeres behov. Leder oplyser, at der altid kommunikeres med borgere om deres ønsker for tidspunkter, og at ønskerne imødekommes i videst muligt omfang.
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 er tilfredse med den måde, hvorpå 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 - borgere ikke i alle tilfælde kan bevare den personlige hygiejne.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	En borger oplyser, at medarbejdere støvsuger og vasker gulv (citater): <i>"Næsten hver dag"</i>. En anden borger oplyser, at vedkommende ikke ved, hvor ofte vedkommende modtager hjælp til rengøring. Borgeren tilføjer (citater): <i>"Jeg synes, de gør meget rent"</i>. Pårørende oplyser, at de ikke ved, hvor ofte borgere modtager hjælp til rengøring. En pårørende tilføjer, at vedkommende tror, det er efter behov. Den pårørende oplyser videre, at der nogle gange kan være lidt beskidt der, hvor borger oftest sidder, og at vedkommende tænker, det vil være relevant med oftere støvsugning i betragtning af, at borger har KOL. Den pårørende tilføjer (citater): <i>"Det er ikke kritisabelt. Der altid er pænt og ryddeligt"</i>. Leder oplyser, at hjælpen ydes jævnfør kvalitetsstandard. Videre oplyser leder, at borgere får gjort rent jævnfør deres behov, at nogle borgere modtager daglig gulvvask, og at alle borgere tilbydes rengøring ugentligt. Leder tilføjer, at afsat tid til rengøring hver 3. uge er delt op, så borgere kan modtage hjælp ugentligt. Borgere oplyser, at være tilfredse med den måde hjælpen ydes. En borger tilføjer dog, at vedkommende vil ønske sengetøjet blev vasket, så det bevarede strukturen, i stedet for at det vaskes, så det er meget blødt (citater): <i>"Jeg ved ikke, hvad de gør ved sengetøjet – det bliver vasket ud – det har ikke struktur - det føles som en ble"</i>. Pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med måden, hjælpen ydes. En pårørende fremhæver, at borger får lov at være den, vedkommende er. Leder oplyser, at borgerne generelt er tilfredse med hjælpen, men at flere borgere ønsker mere hjælp.
----------------	--

	En borger oplyser, at vedkommende oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages, og at medarbejdere snakker til vedkommende på en ordentlig måde. To pårørende oplyser, at borgere er trygge ved at modtage hjælpen. Leder oplyser, at borgers ret til privatliv respekteres – eksempelvis at medarbejdere altid banker på ved besøg hos borgere. Borgere oplyser, at medarbejdere i dagligdagen tørrer spild op og rengør toilet. En pårørende oplyser, at der altid er pænt, rent og ryddeligt i borgers lejlighed. En anden pårørende oplyser, at vedkommende tror, der udføres mindre praktiske opgaver i dagligdagen, såsom rengøring af toilet og optørring af spild. Leder oplyser, at mindre praktiske rengøringsopgaver udføres i det daglige. Borgere oplyser, at de befinder sig i deres lejlighed, medens der gøres rent, men at de ikke inddrages eller bidrager. Pårørende oplyser, at de ikke ved, om borgere inddrages i de praktiske opgaver. En pårørende tilføjer, at vedkommende tror, det forekommer. Leder oplyser, at borgere som hovedregel er til stede i lejlighederne under modtagelse af hjælpen, og at der er fokus på, at borgere inddrages og bidrager med henblik på, at de bevarer deres ressourcer, samt med henblik på værdighed ved at være deltagelse i renholdelse af eget hjem. Leder tilføjer, at der er fokus på, hvilke aftaler, der kan indgås med den enkelte borger vedrørende inddragelse, og at borgere eksempelvis kan bidrage med at lægge tøj sammen eller støve af. Leder tilføjer videre, at det vægtes, at det er aktiviteter, der giver mening for borgeren. Leder oplyser, at det er medarbejderne, der udfører rengøringsopgaverne, da de observationer, der indhentes under udførelse af den praktiske hjælp, bidrager til en forebyggende og opsøgende indsats. På spørgsmål om, hvad den praktiske hjælp betyder for borger, svarer en borger (citater): <i>"Det betyder sådan set meget – man vil jo nødig være en gris"</i>. En anden borger svarer (citater): <i>"Det er da dejligt"</i>. En pårørende oplyser, at vedkommende tror, at det betyder utrolig meget for borger at få hjælp til praktiske ting. Den pårørende tilføjer, at det betyder noget for borgers værdighed og bidrager til at give borger ro i hovedet. En anden pårørende tilføjer, at borger føler omsorg ved at få hjælp til de praktiske opgaver. Leder oplyser, at det betyder meget for borgerne at modtage praktisk hjælp. En borger oplyser, at medarbejdere, der skal gøre rent, spørger borger, om det passer for vedkommende, at de kommer ind. Leder oplyser, at tidspunkt og dag for rengøring kan flyttes efter borgers ønske og behov.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at

	- borgerne er tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes. - der er fokus på borgernes inddragelse og borgerne er tilfredse med graden af samarbejde og inddragelse. - den praktiske hjælp bidrager til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle borgere er tilfredse med måden, hvorpå sengetøj vaskes. STS+ konstaterer, at - ikke alle borgere er tilfredse med den hjælp, der kan ydes indenfor rammerne af kvalitetsstandard. - der oplyses eksempel, hvor pårørende udtrykker tvivl om, hvorvidt hjælpen er tilpasset borgers behov.
--	--

3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	En borger oplyser, at vedkommende ikke er direkte utilfreds med den varme mad, men at (citater): <i>"Maden er ikke, som vor mor lavede den"</i>. Borgeren tilkendegiver flere gange, at maden ikke er så god, som vedkommende har været vant til. Borgeren tilføjer, at der eksempelvis ofte serveres tynd suppe til forret. En anden borger oplyser, at vedkommende kan lide maden, men ofte bliver skuffet over, at den ikke er smagt til, hvorved maden bliver uden smag. Borgerne oplyser, at de er tilfredse med smørrebrødet. Pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med maden. En pårørende oplyser, at det fremgår af madplanen, at der serveres traditionel mad, hvilket passer borger godt. Leder oplyser, at borgere er tilfredse med maden. En borger oplyser, at fadene sendes rundt ved bordene, så borgere selv kan bestemme, hvor meget og hvad, de ønsker. Borgeren tilkendegiver, at vedkommende ikke finder det hygiejnisk og dermed tilfredsstillende, at maden sendes rundt ved bordet. En pårørende oplyser, at maden serveres pænt på pænt service. En borger oplyser vedrørende indflydelse på menu (citater): <i>"De har en seddel, de kommer ind med - det er en parodi"</i>. Borgeren tilføjer, at medarbejdere ud fra sedlen spørger borgerne, hvad de kunne tænke sig, og borgeren tilføjer (citater): <i>"Jeg tænker, det er lige meget, hvad jeg siger"</i>. En anden borger oplyser, at borgere har indflydelse på menuen. Borgeren tilføjer, at borgerne stemmer om, hvad de gerne vil have, og at dette noteres af en medarbejder. Borgeren tilføjer (citater): <i>"Jeg går ikke op i det – jeg synes, vi får så dejlig mad. Det betyder overhovedet ikke noget"</i>. Leder oplyser, at medarbejdere – ud fra en liste - spørger borgere ved hvert bord, hvad de kunne tænke sig, og at de valg, der er truffet ved hvert bord, bliver imødekommet efter 14 dage. Leder tilføjer, at også borgere, der spiser i egne lejligheder, spørges til deres ønsker, samt at borgere, der ikke udtrykker sig så meget, inddrages i valg af menu. Leder oplyser, at vedkommende ikke ved, om borgere ved serveringen gøres opmærksom på, at borgere har valgt den pågældende menu. Leder tilføjer, at måltidsværter og aktivitetsmedarbejdere ofte drøfter mad med borgerne, og herunder indhenter ønsker til lune retter om aftenen. Leder oplyser videre, at dagens menu fremgår af en tavle i spisestuen, og at dette danner udgangspunkt for snak med borgerne.
----------------	--

En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om borgere inddrages og har indflydelse på menu. Den pårørende tilføjer, at vedkommende tror, der ligger en fast månedsplan for menu, men at planen sammensættes ud fra de det kendskab, medarbejderne har til borgernes smag.

En anden pårørende oplyser, at borger ikke har fortalt, at vedkommende inddrages og har valgmuligheder i forhold til menu. Den pårørende tilføjer, at borger vil være meget interesseret i at få indflydelse på menuplanen.

STS+ observerer, at dagens middag, kage og aftensmad fremgår af tavlen i spisestuen.

Borgere oplyser, at de kan vælge at spise i egen lejlighed eller i fællesskabet. En borger tilføjer, at medarbejderne (citater): *"Ser helt jeg går i spisestuen - det er nemmere for dem"*.

Borgeren oplyser, at vedkommende indtager morgenmad og eftermiddagskaffe i egen lejlighed og nogle gange gerne ville spise øvrige måltider i lejligheden, men at vedkommende går i spisestuen, fordi medarbejderne gerne vil have det.

En anden borger oplyser, at vedkommende spiser morgenmad og aftensmad i lejligheden. Borgeren tilføjer, at en medarbejder om aftenen kommer til lejlighedens dør med et rullebord med smørrebrød, hvorfra borger kan gå hen og vælge.

En borger oplyser, at der ikke er nogle, der siger noget under måltiderne, og at der er en trykket stemning. Borgeren tilføjer, at der ikke er borgere, vedkommende er i dialog med, og at der er borgere, der er meget dårligt fungerende, hvilket vedkommende har svært ved at være i. Borgeren oplyser, at til middag sidder mænd og kvinder ved hver sit bord, medens de til aftensmåltidet sidder blandet.

En anden borger oplyser, at der som regel er tavshed under måltiderne. Borgeren tilføjer, at der blandt borgerne ikke føres samtale. Borgeren tilføjer, at vedkommende ikke savner samtale under måltiderne. Borgeren oplyser, at borgerne siddet ved tre borde, hvor der er faste pladser, og hvor der ved hvert bord sidder en medarbejder, som hjælper ved behov.

En pårørende oplyser, at der under måltiderne er en god stemning og snak blandt borgerne. Den pårørende tilføjer, at der for det meste er tid og ro, og at medarbejderne sidder med ved bordet og spørger til borgerne, og bidrager til den gode stemning (citater): *"Der er ikke en stemning af, at noget skal overstås"*. Den pårørende oplyser videre, at borger har fast plads og sidder sammen med en mindre gruppe borgere under måltiderne.

En anden pårørende oplyser, at der generelt er en hyggelig stemning med smalltalk, hvor medarbejderne taler med borgerne, og hvor borgerne taler indbyrdes. Den pårørende oplyser, at vedkommende tror, personalet sidder med ved bordet og hjælper borgere. Den pårørende oplyser videre, at borger har fast plads.

Leder oplyser, at stemningen under måltiderne er rigtig god, og at det er et fokusområde for plejecentret. Leder oplyser videre, at der ved hvert bord sidder en måltidsvært, hvis opgave er at bidrage til den gode stemning ved at give ro til de borgere, der ønsker det og at snakke med de borgere, som har det behov. Leder oplyser, at borgernes placering ved bordene sker ud fra deres behov.

Leder oplyser, at borgere kan skærmes ved at spise i egne lejlighed eller spise tidligere/senere end andre borgere.

Leder beskriver, at borgere kan være med til at samle tallerkener sammen ved bordene, og at borgere er aktive ved at komme hen til døren i deres lejlighed og bestille smørrebrød hver aften.

	Borgere og pårørende oplyser, at de pågældende borgere spiser almindelig mad og ikke har behov for hjælp til spisning. En borger oplyser, at vedkommende tilbydes vejning ugentligt, og at medarbejdere har tilbudt borger, at kosten suppleres med proteindrik. Pårørende oplyser, at de ikke ved, om borgere tilbydes vejning. Den ene pårørende tilføjer, at vedkommende kan konstatere, at borgers vægt er stabiliseret. Den anden pårørende tilføjer, at vedkommende går ud fra, der holdes øje med borgers vægt. Leder oplyser, at borgere tilbydes regelmæssig vejning og ernæringsscreening, samt at der er regelmæssige møder med diætist med gennemgang af borgeres ernæringstilstand. Leder oplyser i høringsvar: <i>"Omkring kost oplyste jeg, at der samarbejdes med diætist, som vi har fastlagte møder med".</i>
Vurdering 3	Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være opfyldt i middel grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne overordnet er tilfredse med maden. - der er 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 helt tilfredse med maden. - ikke alle borgere finder, at den måde, maden serveres på er hygiejnisk og bidrager til en god måltidsoplevelse. - ikke alle borgere oplever, at de reelt har indflydelse på valg af menu. - Ikke alle borgere oplever, at der er en god stemning under måltiderne. - borgere kan føle sig pressede til at spise i fællesskabet.

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 oplyser, at de får den fornødne tid til selv at bidrage. Leder oplyser, at der er et stort fokus på den rehabiliterende tilgang og giver konkrete eksempler herpå. En borger oplyser vedrørende inddragelse, at vedkommende ikke føler sig hørt vedrørende en konkret sag i forbindelse med måltider. Borgeren tilføjer (citater): <i>"De andre - de tør ikke sige noget"</i>. En anden borger og pårørende oplyser, at de pågældende borgere inddrages i det, de gerne vil inddrages i. Borgeren tilføjer, at vedkommende selv vælger tøj til den pågældende dag, og borgeren oplyser konkret eksempel, hvor vedkommendes vaner og ønsker er imødekommet i forhold til indretning.
----------------	--

En pårørende tilføjer, at borger vil være interesseret i at blive inddraget i valg af menu.

Pårørende oplyser, at hjælpen er blevet tilpasset borgeres behov.

Leder oplyser, at der er triagemøde tre gange om ugen med deltagelse af sygeplejerske fra sygeplejeenheden. Leder oplyser i forbindelse med den praktiske hjælp, at der i den daglig indsats er fokus på observationer med henblik på en forebyggende indsats.

En borger oplyser, at vedkommende deltager i ugentligt planlagt samvær med øvrige borgere samt deltager i gymnastik og underholdning. Borgeren tilføjer, at vedkommende ikke behøver hjælp til deltagelse i aktiviteter.

En anden borger oplyser, at vedkommende af forskellige personlige årsager ikke deltager i fællesaktiviteterne.

En pårørende oplyser, at borger deltager i aktiviteter, og at medarbejdere spørger borger, hvilke aktiviteter vedkommende ønsker at deltage i, og hjælper borger til deltagelse.

En anden pårørende oplyser, at medarbejdere inddrager borger i det, vedkommende er god til og gerne vil deltage i, og at borger modtager hjælp til deltagelse. Den pårørende tilføjer, at borger deltager i kreative aktiviteter, gymnastik, motionscykling og cykelture udendørs.

Leder oplyser, at der tilbyder aktiviteter såsom oplæsning, gymnastik, gåture, hyggeklub og gudstjeneste. Leder tilføjer, at mange aktiviteter varetages af frivillige.

Leder tilføjer desuden, at medarbejdere snakker med borgere om aktiviteterne og støtter borgere til deltagelse.

Leder oplyser, at der for hver borger er udarbejdet en aktivitetsstrategi, hvor borger støttes til en aftalt aktivitet.

STS+ observerer, at

- ni borgere og to frivillige sidder ved et bord i spisestuen. Medarbejdere oplyser efterfølgende, at fire af borgerne bor på plejecentret.
- en frivillig læser en historie højt. Der er serveret saftvand.
- efter historien serverer de frivillige kaffe og sender kage rundt.
- en frivillig siger, at vedkommende har spurgt organisten, om vedkommende vil komme næste mandag og spille. Borgere udtrykker glæde over dette, og der opstår snak blandt borgere og en frivillig derom.
- en medarbejder kommer ind med mere kaffe. Medarbejderen går rundt og spørger hver enkelt borger, om vedkommende vil have kaffe.
- medarbejderen berører borgere på skulderen, når vedkommende henvender sig til borgeren.
- medarbejderen går, og en anden medarbejder kommer ind og hilser på borgerne.
- en borger siger til medarbejderen (citater): *"Sæt du dig"*, og medarbejderen svarer (citater): *"Det kan da godt være, jeg lige skulle sætte mig"*. Medarbejderen indleder samtale med borgere om årstiden og kommende årstidsbestemte arrangementer.
- en borger siger til en anden borger, at vedkommende nok skal blive hentet til arrangementerne.
- en frivillig siger (citater): *"Nu skal vi synge igen"*, og efter sangen fortæller den frivillige – i relation til sangteksten – om sin barndom.
- den frivilliges fortælling igangsætter snak mellem borgere og mellem medarbejdere og borgere om gamle dage.

	- den frivillige siger (citater): <i>"Så skal I lige høre her"</i>. Samtale forstummer, og en borger fortæller om en god oplevelse i weekenden. - den frivillige læser endnu en historie. Borgerne klapper, og affødt af historien er der atter snak om gamle dage. - der synges en sang og de frivillige takker for i dag. - nogle borgere rejser sig. En borger følges med en anden borger med rollator. - de frivillige rydder af og pakker sammen. - en medarbejder kommer og hilser på en borger i kørestol, hvorefter medarbejderen flytter borgeren og siger (citater): <i>"Lige to sekunder"</i>, hvorefter medarbejderen hjælper en anden borger ved bordet. - der er to borgere tilbage. Den ene borger sidder i kørestol. En medarbejder kommer, og borger siger vedkommende skal på toilettet. Medarbejderen siger, at vedkommende går ud og finder en anden medarbejder. En anden medarbejder kommer og hilser på de to borgere. Borgeren gentager, at vedkommende skal på toilettet. Medarbejderen siger (citater): <i>"Så gør vi lige det – jeg bakker lige ud"</i>. Medarbejder og de to borgere forlader spisestuen. Borgere og pårørende oplyser, at de pågældende borgere benytter hjælpemidler, der modsvarer deres behov, og at det er deres forståelse, at medarbejdere har fokus på, at borgere har de relevante hjælpemidler. Leder oplyser, at behov for hjælpemidler og rekvirering deraf varetages af plejecentrets forflytningsvejleder.
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. - det sikres, at borgernes behov for hjælpemidler vurderes. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle borgernes behov for at blive hørt og inddraget imødekommes.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVER

Indsamlet data	Borgere oplyser, at de føler sig lyttet til, og at hjælpen ydes på en rolig og god måde. Leder beskriver medarbejders kommunikation med borgere som respektfuld, anerkendende og med en glad tilgang. Pårørende oplyser, at borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer. Borgere oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen. En borger tilføjer (citater): <i>"De kommer, når jeg kalder"</i>. En anden borger oplyser, at der kan være ventetid, når borger trykker på kald, men aldrig så lang tid, at borger bliver nervøs. Pårørende oplyser, at der er fleksibilitet i måden, hvorpå hjælpen ydes. En pårørende tilføjer, at der er god kommunikation mellem den pårørende og medarbejdere om, hvordan hjælpen ydes mest hensigtsmæssigt. Leder oplyser, at hjælpen ydes fleksibelt.
----------------	--

	Pårørende oplyser, at borgeres ønsker og behov imødekommes, og at borgere oplever tryghed og nærvær. Leder oplyser, at hjælpen organiseres jævnfør borgernes behov. Leder nævner eksempel i forhold til en borgers behov for at få morgenmad på et præcist tidspunkt. Leder oplyser, at medarbejderne har store muligheder for at træffe mindre beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen.
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, at borgerne inddrages og forberedes før handling. <i>(I de to vurderinger vedrørende medarbejderes kommunikation indgår observationer fra datagrundlaget i tema Rehabilitering samt informationer fra datagrundlaget i tema Personlig hjælp og pleje).</i> - 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	Borgere oplyser, at deres pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecentret. Pårørende oplyser, at de er tilfredse med informationsniveauet, graden af inddragelse og med samarbejdet med plejecentret. En pårørende tilføjer, at vedkommende har en tryghed i, at borger har det godt, og at den pårørende (citater): <i>"Har fuld tillid til, at der er styr på dagligdagen"</i>. Den pårørende oplyser dog et konkret eksempel, hvor borger, var blevet hjulpet til at være klar til at køre til en lægelig undersøgelse, men hvor medarbejdere ikke havde foretaget den lægeligt anviste og nødvendige pleje forud for undersøgelsen. En anden pårørende oplyser, at vedkommende kontaktes angående praktiske ting samt ved ændringer i borgers tilstand. Leder oplyser, at der er kontakt med pårørende, når de er på besøg, og at pårørende kontaktes ved ændringer i borgerens helbredstilstand. Leder tilføjer, at pårørende inviteres til fællesarrangementer og til månedlig eftermiddagskaffe i fællesstuen. Leder oplyser videre, at det aftales med pårørende, om de kan fortætte med ledsagelse til sundhedsfaglige undersøgelser/behandlinger, og at medarbejderes rolle i givet fald er at hjælpe borgeren med at blive klar til aftalt tid. Leder tilføjer, at såfremt ledsagelse til sundhedsfaglige besøg, ikke kan varetages af pårørende, tilbyder plejecentret ledsagelse af frivillige. Leder oplyser, at det vægtes, at pårørende skal have den plads i borgeren liv, som de havde før indflytningen, samt at pårørende har tillid til, at borgerne er i trygge omgivelser. Leder oplyser videre, at vedkommende har indtryk af, at pårørende er tilfredse med samarbejdet. Pårørende oplyser, at der, i forbindelse med borgers indflytning, er sket forventningsafstemning.
----------------	---

	Den ene pårørende oplyser, at vedkommende har deltaget i indflytningssamtale, hvor borgers kontaktperson deltog. Den anden pårørende oplyser, at medarbejdere kendte borgeres vaner og ønsker fra ydelse af hjemmepleje fra Lindecentret, og at vedkommende har deltaget i møder. Leder oplyser, at der afholdes indflytningssamtale med forventningsafstemning, og at der efterfølgende årligt tilbydes opfølgningssamtale. Pårørende oplyser, at atmosfæren på plejecentret er god. Den ene pårørende uddyber, at vedkommende føler sig imødekommet ved besøg bl.a. ved, at medarbejdere hilser og har tid til en samtale, når den pårørende efterspørger dette. Den pårørende tilføjer, at vedkommende er tryk og har stor anerkendelse i forhold til medarbejdernes arbejde. Den anden pårørende uddyber, at det er (citater): <i>"Som at komme i et almindeligt hjem - det er imødekomme, varmt og hyggeligt, overskueligt"</i>. Leder oplyser, at der er en god stemning, hvor der vægtes hjemlig hygge, så borgere kan føle sig hjemme. Leder tilføjer, at borgere kan have indflydelse på indretningen – eksempelvis imødekommes det, hvis en borger ønsker et konkret maleri i fællesarealet. Leder oplyser i høringsvar: <i>"Jeg oplyste at der tilbydes opfølgningssamtaler efter behov og minimum 1 gang årligt"</i>.
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. - pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecentret. - pårørende beskriver stemningen på plejecentret som god. STS+ vurderer det negativt, at - borgere ikke i alle tilfælde modtager den anviste personlige pleje forud for en lægefaglig undersøgelse, som pårørende ledsager til.

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