



KVALITETSVURDERING

PLEJECENTER DIXENSMINDE

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	17
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+.

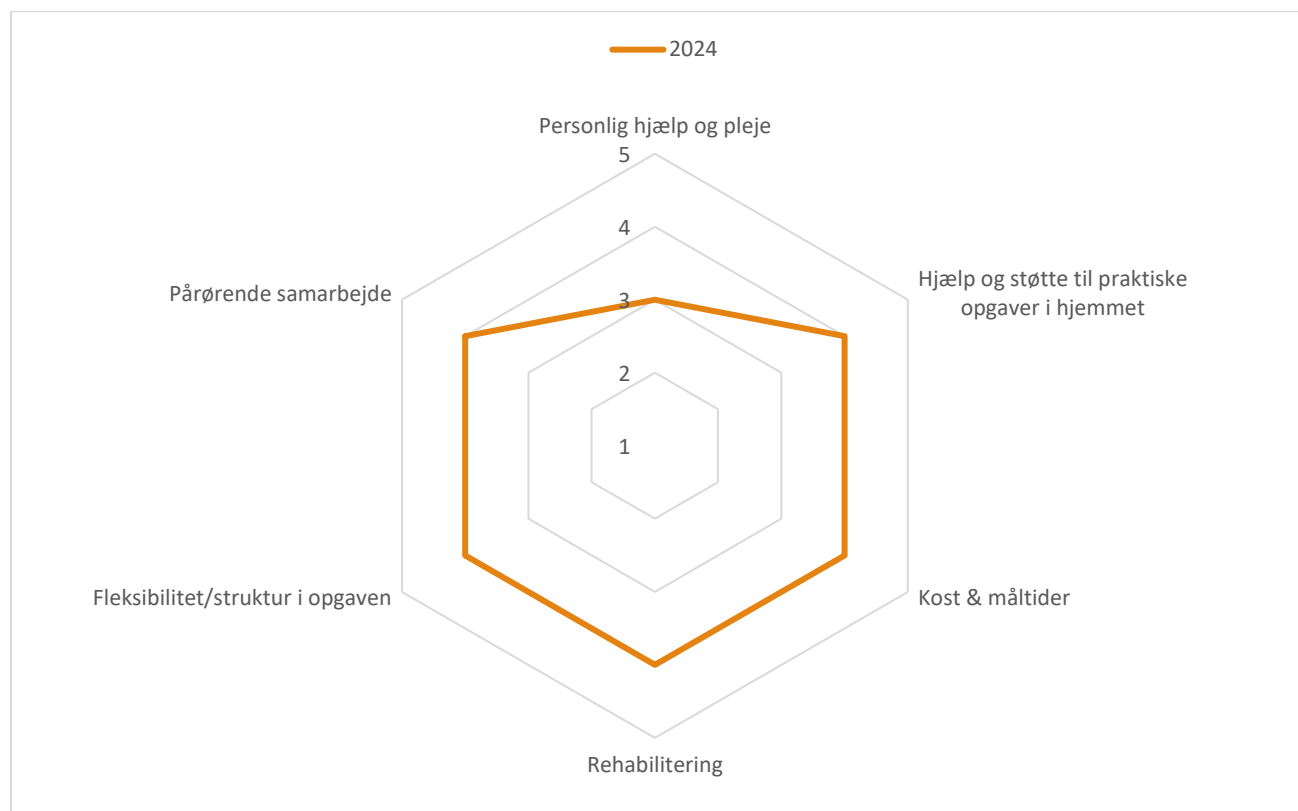
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

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



Figuren viser plejecentrets scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at seneste tilsyn har givet anledning til refleksion og udvikling.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er 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 inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes. 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 nogle borgere oplever manglende tryghed i forhold til hjælp, idet der ikke umiddelbart efter tryk på kald er respons. STS+ vurderer, at medarbejdere ikke i alle tilfælde responderer på borgers kald på en værdig og respektfuld måde. STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde oplever tryghed, når hjælpen modtages, fordi deres kommunikation ikke bliver forstået af alle medarbejdere og fordi, medarbejderes tilgang ikke i alle tilfælde er tilpasset den konkrete borgers behov.	
Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god. STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i 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 måde plejecentret yder praktisk hjælp. STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde tilpasses, så borgeres bolig fremstår ren.	4
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 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 borgere ikke oplever sig inddraget i forhold til at kunne komme med ønsker til menu. STS+ vurderer, at ikke alle borgere er trygge ved, at der ikke er personale tilstedeværelse i fællesstuen under eftermiddagskaffen.	4

	STS+ vurderer, at ikke alle pårørende oplever, at der iværksættes tiltag ved konstateret vægtændring.	
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 generelt sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes, men at ikke alle pårørende er tilfredse med plejecenterets opmærksomhed på borgernes behov for hjælpemidler. STS+ vurderer, at borgere overordnet er tilfredse med graden af indflydelse, men at ikke alle borgere er tilfredse med graden af inddragelse vedrørende indflydelse på maden.	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. STS+ vurderer, at ikke alle borgernes behov for at vide, hvem der kommer på arbejde den pågældende dag. STS+ vurderer, at ikke alle medarbejdere er opmærksomme på at præsentere sig ved ankomst. STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever tryghed, idet de ikke oplever at blive forstået af alle medarbejdere.	4
Pårørende samarbejde	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god. STS+ vurderer, at pårørende i høj grad er tilfredse med den måde, hvorpå pårørende inddrages. STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den stemning, de oplever i plejecenteret.	4

	STS+ vurderer, at plejecenteret lægger vægt på et godt pårørendesamarbejde med imødekommende og respektfuld dialog. STS+ vurderer, at det ikke i alle tilfælde er tydeligt for pårørende, hvem de kan henvende sig til på plejecentret. STS+ vurderer, at forventningsafstemning i forbindelse med borgeres indflytning ikke er tilstrækkelig tydelig for alle pårørende.	
--	--	--

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. Fokus på borgeres tryghed i forhold til at kunne få hjælp ved tryk på kald (jf. tema Personlig hjælp og pleje). 3. Fokus på at medarbejderes respons på borgeres kald foregår på en værdig og respektfuld måde (jf. tema Personlig hjælp og pleje). 4. Fokus på, at borgere oplever tryghed, når de modtager hjælpen. Herunder at medarbejdere i højere grad forstår borgeres kommunikation, og at tilgang til den enkelte borger er tilpasset borgerens behov (jf. tema Personlig hjælp og pleje og tema Fleksibilitet i opgaven). 5. Fokus på at hjælpen i dagligdagen tilpasses, så borgeres bolig fremstår ren (jf. tema Praktisk hjælp). 6. Fokus på, at borgere inddrages/oplever sig inddraget i forhold til at komme med menu ønsker (jf. tema Kost og måltider og tema Rehabilitering). 7. Fokus på at borgeres tryghed sikres under mellemmåltider i fællesarealerne (jf. tema Kost og måltider). 8. Fokus på, at der iværksættes tiltag ved konstateret vægtændring (jf. tema Kost og måltider). 9. Fokus på, at borgeres behov for hjælpemidler imødekommes (jf. tema Rehabilitering). 10. Fokus på, at borgere oplyses om, hvem der kommer på arbejde den pågældende dag (jf. tema Fleksibilitet i opgaven). 11. Fokus på, at nye medarbejdere præsenterer sig ved ankomst (jf. tema Fleksibilitet i opgaven). 12. Fokus på, hvordan borgeres tryghed øges gennem medarbejders viden om den enkelte borger (jf. tema Fleksibilitet i opgaven). 13. Fokus på at tydeliggøre for pårørende, hvem de kan henvende sig til på plejecentret (jf. tema Pårørendesamarbejde). 14. Fokus på øget forventningsafstemning i forbindelse med borgeres indflytning (jf. tema Pårørendesamarbejde).

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTER DIXENSMINDE

Adresse
Dixenvej 3, Jels, 6630 Rødding
Leder
Anita Hougaard (Centerleder) Kirsten Grøndahl Carlsen (Områdeleder)
Antal borgere
26 almindelige pladser og 2 midlertidige plads
Antal ansatte og personalesammensætning
I alt 34: 6 social- og sundhedsassistenter, 12 social- og sundhedshjælpere, 7 ufaglærte medarbejdere, 5 madværter, 2 husassistenter, 2 rengøring og køkkenpersonale
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
16-09-2024 kl. 14.00 – 16.30
Deltagere i interviews
• 2 borgere (enkeltinterview) • Leder (telefoninterview den 17-09-2024) • 4 pårørende (telefoninterview 17-09-2024, 18-09-2024, 19-09-2024 og 23-09-2024)
Observation
Observation under eftermiddagskaffe i fællesstue kl. 14.05 – 15.35
Dialog med to borgere og en medarbejder i forbindelse med observation
Skriftligt materiale og online oplysninger
• Strategi for plejecentre i Vejen Kommune • Liste – ledelse og pladser på plejecentre • Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune – 2022 • Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Servicelovens § 83 • Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2024 • Strategi for aktivitetstilbud på plejecentre vejen Kommune 2021 -2030 • Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune • Tilsynsrapport Styrelsen for patientsikkerhed tilsyn 7. marts 2023 • Plejecenterets hjemmeside • Tilsynsrapport af 05-10-2023 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 • Høringssvar modtaget fra centerleder 14-10-2024 (ingen bemærkninger)
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at der er arbejdet med forslag til kvalitetsløft fra tidligere tilsyn.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	Borgere oplyser, at de får hjælp til daglig soignering og til bad en gang om ugen. En borger oplyser, at vedkommende har været med til at bestemme hyppigheden af hjælp til bad.
----------------	--

Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandarden.

Borgere oplyser, at hjælpen passer til deres behov, og at de kan føle sig velsoignerede og godt tilpas. En borger tilføjer (citater): *"De er meget omhyggelige"*.

En pårørende oplyser, at hjælpen passer til borgers behov. En anden pårørende oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at borger i nogle tilfælde kommer senere op end vanligt, i situationer med travlhed. Den pårørende tilføjer (citater): *"De gør det godt – de gør det bedste, de kan"*, og at medarbejderne er opmærksomme på, at borger kan fastholde sine vaner eksempelvis ved påklædning.

En tredje pårørende oplyser, at vedkommende er i tvivl om, hvorvidt hjælpen tilpasses borgers behov. Den pårørende oplyser konkret eksempel, hvor borgers behov i forhold til høreelse ikke blev varetaget, og at borger i nogle tilfælde ikke fremstår velsoigneret.

En fjerde pårørende oplyser, at borgers behov for tydelighed og forudsigelighed i forhold til, hvem vedkommende skal modtage hjælp fra, ikke imødekommes. Den pårørende oplyser videre, at hjælpen bidrager til, at borger kan føle sig velsoigneret og bevare sin værdighed. (citater): *"Det er de meget dygtige til"*.

Leder oplyser, at hjælpen tilpasses ud fra dialog med borgeren samt ud fra en faglig vurdering. Leder tilføjer, at der er daglig triagering.

Videre er det leders forståelse, at hjælpen bidrager til, at borgere kan opretholde den personlige hygiejne, men at det er svært for borgere, der er meget inkontinente, at opretholde den personlige hygiejne.

Borgere oplyser, at de er meget tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes, og at medarbejdere altid snakker på en ordentlig måde. En borger tilføjer, at det er (citater): *"Flinkt personale"*. En anden borger tilføjer, at personalet altid er søde og rare.

Pårørende oplyser, at de tror, de pågældende borgere er tilfredse med hjælpen.

Leder oplyser, at de fleste borgere er tilfredse med hjælpen. Leder tilføjer konkret eksempel, hvor en borger ikke er tilfreds med at skulle bidrage med det vedkommende kan, når hjælpen modtages.

Borgere oplyser, at de får mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil.

Tre pårørende oplyser at de pågældende borgere får mulighed for at gøre det de kan, når hjælpen modtages. En pårørende kan ikke oplyse derom.

Leder oplyser, at der er fokus på den rehabiliterende tilgang, der bidrager til, at borgere kan bibeholde værdigheden.

Borgere oplyser, at de oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages.

En pårørende bemærker, at medarbejdere snakker roligt til borger og ofte ved kommunikation lægger en hånd på borgers skulder.

En anden pårørende oplyser konkret episode, hvor der gik ½ time fra borger trykkede på kald for at få hjælp til toiletbesøg, til der kom en medarbejder. Den pårørende oplyser, at medarbejderen undskyldte ventetiden og forklarede, at vedkommende havde haft pause. Den pårørende oplyser, at borger kan være utryk ved nogle medarbejdere, der ikke forstår borgers kommunikation

En tredje pårørende oplyser, at ikke alle medarbejders tilgang er tilpasset borgers behov, hvilket kan gøre borger utryk. Den pårørende tilføjer, at størstedelen af medarbejderne er gode til at kommunikere med borger, men at borger har svært ved kommunikation med medarbejdere, der ikke mestrer det danske sprog.

	En fjerde pårørende oplyser, at borger fravælger hjælp til personlig hygiejne forneden, hvis hjælpen ikke ydes af en medarbejder af samme køn som borger, og at manglende umiddelbar respons på borgers tryk på kald kan bidrage til, at borger kan blive utryg i forhold til, om vedkommende har trykket på kaldet. Den pårørende tilføjer, at borger i den forbindelse er blevet irettesat af medarbejdere for at trykke flere gange på kaldet. Leder oplyser, at der er fokus på, hvad der for den enkelte bidrager til et værdigt hverdagsliv, herunder at medarbejdere ikke tager over for borgeren. En borger oplyser, at vedkommende har fortalt på plejecentret, at vedkommende gerne vil være en af de første, der hjælpes op om morgenen. Borgeren fortæller, at personalet møder kl. 7.00, og at vedkommende oftest er oppe kl. 07.30, hvilket vedkommende er meget tilfreds med. Borgeren tilføjer, at vedkommende nogle gange først hjælpes kl. 08.00 - 08.30. Vedrørende sengetid oplyser borgeren, at vedkommende trykker på kald, når vedkommende ønsker hjælp dertil. Borgeren tilføjer (citater): <i>"Vi er mange der gerne vil i seng på samme tid, og de er kun to til at lægge i seng – men jeg er godt nok tilfreds"</i>. En anden borger oplyser, at vedkommende gerne vil tidligt op, hvilket medarbejderne godt ved og forsøger at imødekomme. Vedrørende sengetid oplyser borgeren, at medarbejderne kommer og spørger, om vedkommende vil i seng, og hvis svaret er nej kommer de igen senere. En pårørende oplyser, at borger har behov for fast struktur vedrørende tidspunkter, hvilket imødekommes. En anden pårørende oplyser, at borger ikke kan inddrages vedrørende tidspunkter for at komme i forhold til sengetider. To pårørende oplyser, at borgere bliver inddraget i forhold til tidspunkt for at stå op. Den pårørende tilføjer, at hvis borger en dag har ønske om at komme op på et andet tidspunkt, er det svært at imødekomme. Leder oplyser, at borgere selv bestemmer sengetider. Leder tilføjer, at der er fokus på, at borgere generelt ikke ligger for længe i deres seng.
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 overordnet er tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes. - borgerne inddrages og har generelt mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes. - der 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 tilpasses borgeres behov. - nogle borgere oplever manglende tryghed i forhold til hjælp, idet der ikke er respons umiddelbart efter tryk på kald. - medarbejdere ikke i alle tilfælde responderer på borgers kald på en værdig og respektfuld måde. - borgere ikke i alle tilfælde oplever, at deres kommunikation bliver forstået af alle medarbejdere.

- ikke alle borgere, i alle tilfælde, oplever tryghed, når de modtager hjælpen, idet medarbejderes tilgang ikke i alle tilfælde er tilpasset den konkrete borgers behov.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	En borger oplyser, at vedkommende tror, at støvsugning og gulvvask foregår en gang ugentligt. Borgeren oplyser, at vedkommende ikke har tilkøbt rengøring. En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring hver 3. uge. Tre pårørende oplyser, at de ikke ved, hvor ofte, der gøres rent. En pårørende tilføjer, at der er beskidt i borgers lejlighed, og at der måske kan gå mere end tre uger mellem rengøringerne. En pårørende oplyser, at borger får gjort rent hver 3. uge. To pårørende oplyser, at der er sengetøjsskift jævnfør borgeres behov. Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard, herunder hjælp til rengøring hver 3. uge. Borgere oplyser, at de modtager hjælp og støtte, der passer til deres behov, og at der i dagligdagen eksempelvis bliver tørret spil op, hvilket pårørende uafhængigt bekræfter. To pårørende oplyser, at det har betydning for de konkrete borgere at få gjort rent, og at borgere virker tilfredse. En tredje pårørende oplyser, at borger tidligere var glad for at få gjort rent, men at borger ikke længere kan udtrykke dette. En fjerde pårørende oplyser, at den praktiske hjælp har betydning for borgers psykiske tilstand. En pårørende oplyser, at borger er tilfreds med den måde, hvorpå hjælpen ydes, men at den pårørende ikke tror, der bliver tørret spild op og gjort toilet rent i dagligdagen, da toilet, gulv og borde bærer præg af spild. Leder oplyser, at borgere generelt er tilfredse med den praktiske hjælp, og at det bidrager til borgernes livskvalitet, at lejligheden er pæn og ren. Leder oplyser videre, at mindre praktiske opgaver udføres efter behov, såsom optørring af spild og rengøring af toilet, og at flere borgere har toiletrengøring dagligt og skift af sengelinned ugentligt. Borgere oplyser, at de oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages. Leder oplyser, at der sikres værdighed i leveringen af hjælpen ved, at borgerne inddrages i forhold til at blive orienteret om, hvad der skal foregå og i nogle tilfælde ved at bidrage. En borger oplyser, at vedkommende er i lejligheden, når der gøres rent, men at vedkommende ikke bidrager, når hjælpen modtages. Borgeren oplyser, at medarbejderne har spurgt, om vedkommende vil bidrage, hvilket vedkommende har afvist. En anden borger oplyser, at vedkommende spiser morgenmad i fællesstuen, når der gøres rent, og ikke bidrager, når hjælpen modtages. Borgeren tilføjer, at vedkommende ikke vil blande sig og ikke er interesseret i at bidrage.
----------------	---

	Pårørende oplyser, at borgere enten grundet deres funktionsniveau eller manglende lyst til inddragelse ikke inddrages og bidrager, når hjælpen modtages. En pårørende tilføjer, at borger tidligere blev inddraget. Leder oplyser, at der er fokus på, at borgere inddrages ved udførelse af den praktisk hjælp, hvis de ønsker det, og at borgere i de fleste tilfælde er til stede i lejligheden under udførelsen. En borger oplyser, at vedkommende tror, der kommer rengøring på en fast dag. En anden borger oplyser, at hjælp til rengøring ikke er på en fast dag, men at medarbejdere fortæller om morgenen, at der senere på dagen vil blive gjort rent.
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. - borgerne bidrager i den udstrækning de kan og har lyst, 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 - hjælpen ikke i dagligdagen tilpasses, så borgerens bolig fremstår ren.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	Borgere og tre pårørende oplyser, at de pågældende borgere er tilfredse med maden. En pårørende oplyser, at borger for det meste er tilfreds med maden. En borger siger om al maden på plejecentret: (citater): <i>"Vi lever godt"</i>. Leder bekræfter, at borgere er tilfredse med maden. Leder tilføjer, at der serveres lun ret om aftenen 3 gange om ugen, da nogle borgere kan finde det trivielt med smørrebrød. Borgere, pårørende og leder oplyser, at borgere kan bestemme, om de ønsker at spise i egen lejlighed eller i fællesskabet. Leder tilføjer, at ca. halvdelen af borgerne spiser i egne lejligheder, og at plejecentret imødekommer den enkelte borgers behov og ønsker i forhold dertil. En borger oplyser, at vedkommende af personlige årsager vælger at spise i egen lejlighed. En anden borger oplyser, at vedkommende spiser i fællesskabet. Borgere oplyser, at de ikke inddrages i menuplan. En borger tilføjer (citater): <i>"Vi får dagens ret – det er altid godt"</i>. En anden borger tilføjer, at borgere ikke har indflydelse (citater): <i>"Det havde vi engang – nu bestiller de bare"</i>. En pårørende oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på, hvad borger godt kan lide. En anden pårørende oplyser, at borger ikke inddrages eller har indflydelse på maden, hvilket borger ellers ville være interesseret i. En tredje pårørende har ikke indtryk af, om borger har indflydelse på, hvilken menu der serveres, og den pårørende oplyser, at borger ikke kan få opfyldt ønske om mere grønt til maden.
----------------	--

Leder oplyser, at køkkenpersonalet en gang om måneden spørger nogle borgere, hvad de ønsker at spise ud fra forudbestemte valgmuligheder. Leder tilføjer, at medarbejdere orienteres hver morgen om dagens menu, så det kan indgå i formiddagens samtaler med borgerne.

En borger og tre pårørende oplyser, at stemningen under måltiderne/kaffen er god med snak mellem borgerne.

En borger oplyser, at medarbejdere under måltiderne (citater): *"Går og ordner i køkkenet"* og ikke sidder ved bordet, men engang imellem kommer ind og siger skål og derefter går igen.

Borgeren oplyser, at medarbejdere sidder ved siden af borgere, der skal have hjælp, i forbindelse med måltidet.

To pårørende oplyser, at medarbejdere sidder ved bordet og hjælper borgere med behov derfor. En pårørende oplyser, at medarbejderne er gode til at skabe en god stemning.

Leder oplyser, at der ved måltiderne i hver afdeling er måltidsværter, der hjælper borgere med at spise og bidrager til en god stemning. Leder tilføjer, at der ved bordene står mærkedagekort, som medarbejdere kan igangsættes dialog ud fra.

Leder oplyser, at ved eftermiddagskaffen sidder borgerne ofte alene, indtil aftenvagterne kommer.

En pårørende oplyser, at borger i nogle tilfælde spiser i egen lejlighed da den pågældende har sporadisk behov for skærmning.

Leder oplyser, at der er fokus på borgernes værdighed under måltiderne, herunder medarbejders kommunikation med borgerne, og hvordan borgeres behov for skærmning imødekommes.

En borger oplyser, at vedkommende spiser almindelig mad, og at maden serveres indbydende.

En borger oplyser, at vedkommende bliver vejet en gang imellem.

To pårørende oplyser, at borger vejes jævnligt. En pårørende tilføjer, at informationer om vægtænding ikke bruges til noget. En anden pårørende tilføjer, at borger hjælpes vedrørende vægtændringer.

Leder oplyser, at der tilbydes ernæringsscreening ved diætist, der gennemgår alle borgere hver 3. måned, at borgere vejes en gang om måneden - ved afvigelser en gang om ugen - og at kosten tilpasses borgeres behov, eksempelvis tilbydes proteindrik, gelekost mm.

STS+ observerer i afdeling Trekanten, at

- to borgere sidder ved et bord og drikker eftermiddagskaffe/spiser frugt. En medarbejder er i køkkenet og fællesstuen. Der lyder lav musik.
- en borger spørger, hvor vedkommende bor, hvorefter medarbejder går tæt hen til borger, peger og siger (citater): *"Lige derhenne"*. Borger reagerer ikke og medarbejder siger derefter (citater): *"Skal jeg vise dig det"*. Medarbejder kører borger, der sidder i kørestol, hen til borgers lejlighed og derefter tilbage til bordet i fællesstuen.
- på gangen siger en medarbejder til en borger (citater): *"Har du lyst til at komme med – så kan vi følges ad"*. Da borger og medarbejder kommer op i fællesstuen, spørger medarbejder borger, om lyset er for skarpt, og da borger svarer

	bekræftende, justeres lysafskærmningen. Medarbejderen hjælper borger fra rollator til stol ved bordet. Medarbejder siger til borger, hvordan/hvor borger skal holde fast under forflytningen. - en borger spørger igen, hvor vedkommende bor. Medarbejder går tæt hen til borger og siger (citater): <i>"Lige om lidt skal jeg nok vise dig det"</i>, hvorefter borgeren roligt spiser videre. - der kommer en borger mere, og medarbejder stiller en lille kaffekande foran hver borger. Den ene borger hælder selv op. - medarbejdere serverer kaffe/kage til borgere i lejlighederne. - borgere ved bordet siger ikke noget. Der er ikke medarbejdere ved bordet/i fællesstuen. - en medarbejder kommer og serverer kage og frugt fra fade samt saft eller vand. Borgere spørges, hvad de gerne vil have. - en borger begynder at rejse sig. Medarbejder går hen til borger, siger (citater): <i>"Giv du dig bare god tid"</i>. Medarbejder tæller en-to-tre, før borger rejser sig, og medarbejder tilpasser placering af rollatoren, så borgeren kan bruge den. Borgeren går, og medarbejder siger (citater): <i>"Det var dejligt at se dig – kan du selv finde hjem?"</i> - medarbejdere sætter sig og snakker med en borger. - en borger kommer i kørestol ledsaget af en medarbejder. Borgeren spørges, hvor vedkommende plejer at sidde, og om vedkommende skal have kaffe med mælk. - en borger ønsker franskbrød med syltetøj, hvilket der serveres. - medarbejdere kommer og siger farvel – der opstår snak mellem nogle borgere og den ene medarbejder bl.a. om, hvor medarbejder bor. - der er en periode, hvor der ikke er medarbejdere i fællesarealet, hvorefter der kommer to medarbejdere. <i>(Observationsbeskrivelse fortsættes under tema Fleksibilitet/struktur i opgaven)</i> I forbindelse med observationen oplyser to borgere, at der ikke er medarbejdere til stede, når borgere er samlet til eftermiddagskaffe, hvilket de ville ønske, fordi de er bekymrede for, at en borger kan falde. STS+ observerer i afdeling Gaden, at - der ikke er borgere i fællesarealet til eftermiddagskaffe. En medarbejder oplyser, at alle borgere drikker eftermiddagskaffe i deres lejligheder, men at flere borgere spiser måltiderne i fællesstuen.
4	Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne er tilfredse med maden. - der er fokus på medarbejdernes rolle i forhold til at bidrage til en god stemning under måltiderne. - borgerne får mulighed for at bidrage med det, de selv kan. - borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. - ernæringsudfordrede borgere generelt modtager relevant støtte. - borgerne kan få tilpasset kost. STS+ vurderer det negativt, at

	- borgere ikke oplever sig inddraget i forhold til at kunne komme med ønsker til menu. - ikke alle borgere er trygge ved, at der i et tidsrum dagligt, ikke er personaletilstedeværelse i fællesstuen under eftermiddagskaffen. - ikke alle pårørende oplever, at der iværksættes tiltag i forbindelse med konstateret vægtænding.
--	--

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	Borgere og tre pårørende oplyser, at de pågældende borgere får mulighed for, at gøre det de selv kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil. Leder oplyser, at det er et fokus, at borgere bibeholder deres funktionsevne, og at medarbejdere (citater) <i>"Ikke tager over"</i>. Borgere oplyser, at de har de nødvendige hjælpemidler. En borger oplyser, at personalet har deltaget i vurdering af et hjælpemiddel til borger. Tre pårørende oplyser, at borgere har de nødvendige hjælpemidler. En pårørende oplyser, at medarbejdere ikke i alle tilfælde er opmærksomme på borgers behov for hjælpemidler. Leder oplyser, at plejecentrets forflytningsvejledere holder medarbejdere opdateret om hjælpemidler, og at det, ved ændring i borgeres behov, vurderes, om et hjælpemiddel kan gavne den enkelte borger. Leder tilføjer, at der følges op på eksisterende hjælpemidler minimum hvert andet år. Borgere og to pårørende oplyser, at pågældende borgeres støttebehov ikke har ændret sig siden borgers indflytning på plejecentret. En pårørende oplyser, at hjælpen er blevet tilpasset i et samarbejde mellem medarbejdere og pårørende. Leder oplyser, at der arbejdes med tidlig opsporing gennem daglig triagering med deltagelse af sygeplejerske. Borgere oplyser, at de inddrages i det, de gerne vil inddrages i, eksempelvis valg af tøj til den pågældende dag. En borger tilføjer dog, at vedkommende gerne ville have mulighed for at have indflydelse på maden, ligesom det var muligt tidligere. Leder oplyser, at borgere inddrages gennem dialog og med baggrund i kendskabet til den enkelte borger. Leder oplyser, at der arbejdes med tidlig opsporing ved triagemøder, og at der på Nexus markeres med forskellige farver ift. borgeres behov/indsatsen. Videre oplyser leder, at der samarbejdes med læger og afholdes tværfaglige samarbejds-møder med bl.a. sygeplejersker, ergoterapeuter og fysioterapeuter. En gang om måneden gennemgår huslægen, som undervisningsforløb, en borger.
----------------	--

	Borgere oplyser, at de vælger at deltage i de aktiviteter, de er interesserede i. Borgere oplyser, at de får den fornødne hjælp til dette. To pårørende oplyser, at de pågældende borgere deltager i aktiviteter. STS+ observerer, at der på plejecentret er opslag, hvoraf der fremgår aktiviteter i hverdage i indeværende måned.
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 generelt inddrages relevant. - det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle borgere er tilfredse med graden af inddragelse vedrørende indflydelse på maden. - ikke alle pårørende oplever, at der er i alle tilfælde er tilstrækkelig opmærksomhed på borgeres behov for hjælpemidler.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

Indsamlet data	Borgere og en pårørende oplyser, at medarbejderne snakker ordentligt til pågældende borgere, der oplever værdighed og tryghed. En borger tilføjer, at medarbejderne er høflige, hvilket borger godt kan lide. En pårørende oplyser, at borger ikke oplever tryghed i situationer, hvor medarbejdere ikke forstår borger. Leder oplyser, at ligeværdig, respektfuld og faglig kommunikation vægtes, og at medarbejderne er i øjenhøjde med borgerne. Leder tilføjer, at der ved behov anvendes metoden Marte Meo. STS+ observerer, at medarbejderes kommunikation med borgere indledes med, at medarbejdere går tæt hen til borgeren, bøjer sig, så vedkommende er i øjenhøjde med borger og berører borgeren på skulder, hånd eller arm. Borgere oplyser, at medarbejderne har den fornødne tid til, at borgerne modtager hjælpen på en rolig og god måde. En pårørende bekræfter ovenstående men tilføjer, at borger ikke oplever tryghed og nærvær, når det faste personale afholder ferie. Tre pårørende oplyser, at pågældende borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer. En pårørende tilføjer, at vedkommende oplever en god pleje, men at der i nogle tilfælde mangler hænder - eksempelvis ved sygdom i personalegruppe. En fjerde pårørende oplyser, at borgers tryghed kunne øges, hvis der var tydelighed om, hvem der kommer på arbejde. Leder oplyser, at medarbejderes arbejdsplaner justeres efter borgernes behov. Leder tilføjer, at aktiviteter foregår om formiddagen, da det ikke er økonomisk muligt at strukturere, så der er personaledækning til aktiviteter i aftenvagter.
----------------	---

	Borgere oplyser, at medarbejdere lytter til deres ønsker og vaner. En borger tilføjer, at medarbejderne forsøger at imødekomme ønskerne. Borgeren tilføjer (citater): <i>"De kan kun være et sted ad gangen"</i>. Pårørende oplyser, at de pågældende borgere inddrages relevant. En pårørende nævner, at borger inddrages i aktiviteter. En anden pårørende oplyser, at medarbejderne er gode til at lytte til borger. Leder oplyser, at borgere medinddrages ved at blive spurgt om, hvad de har lyst til Borgere, to pårørende og leder oplyser, at hjælpen ydes fleksibelt. En borger oplyser konkret eksempel. En pårørende oplyser, at der ikke er fleksibilitet i forhold til at tilpasse hjælp til ændrede behov, da hjælpen skal varetages indenfor de eksisterende ressourcer. Leder oplyser, at medarbejdere har gode muligheder for at træffe mindre beslutninger vedrørende hjælp i hverdagen. STS+ observerer at - da to medarbejder kommer, går den ene medarbejder direkte ud i køkkenet. Den anden medarbejder spørger, om borgerne har fået kaffe, og borgere spørger, hvem der mere kommer på arbejde. Medarbejder svarer, at vedkommende ikke helt ved det og forlader fællesstuen. - en borger spørger den medarbejder, der er gået i køkkenet (citater): <i>"Hvem er du?"</i>. Medarbejderen præsenterer sig og fortæller, at vedkommende er vikar. Borger spørger, hvorfor der er vikar, og om der kommer en medarbejder mere, og medarbejder svarer, at vedkommende ved, der kommer en medarbejder kl. 16. Medarbejderen sætter sig ved bordet og snakker med borgerne.
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 at 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 borgeres behov for at vide, hvem der kommer på arbejde den pågældende dag, opfyldes. - ikke alle medarbejdere er opmærksomme på at præsentere sig ved ankomst. - ikke alle borgere oplever i alle tilfælde tryk. STS+ konstaterer, at - ikke alle pårørende finder, at borgers behov for tilpasning af hjælpen kan imødekommes indenfor plejecentrets eksisterende ressourcer.

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	Borgere oplyser, at de har pårørende, der har kontakt med plejecentret, og at de tror, de pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecentret. En borger oplyser, at pårørende eksempelvis orienteres, hvis der er lægeligt vedrørende borger. Tre pårørende oplyser, at de er tilfredse med informationsniveauet og samarbejdet. En pårørende oplyser, at der er kontakt med plejecentret, når de er på besøg, ved arrangementer, gennem nyhedsbreve og telefonisk. En anden pårørende oplyser, at der i nyhedsbrev blev spurgt om pårørende i sommerferien ville hjælpe med rengøring hos borgerne samt samvær med borgerne. En tredje pårørende oplyser, at der er god kontakt til/fra plejecentret, og at vedkommende ved behov beder om møde, hvilket imødekommes. Den pårørende tilføjer, at vedkommende er tilfreds, men godt kunne tænke sig endnu mere kontakt og information. En pårørende oplyser, at det er ugenomsigtigt, hvem vedkommende skal henvende sig til, når der sker ændringer i personalegruppen/i ferieperioder. Leder oplyser, at pårørende inviteres til ti arrangementer årligt, kan deltage i pårørenderåd, og at der løbende er dialog med pårørende ved såvel problematiske som glædelige afvigelser hos borgeren. Leder tilføjer, at der udsendes informationsbrev med oplysninger om, hvad der sker på plejecentret, og hvor leder i forbindelse med sommerferien gjorde pårørende opmærksom på, at de, i forbindelse med deres besøg, havde mulighed for at hjælpe ved at være deltagende i rengøring. Leder oplyser, at vedkommende vægter, at pårørende bliver mødt og set, og at det er leders indtryk, at der er et godt samarbejde. Pårørende oplyser, at de har deltaget i indflytningssamtale, hvor der blev forventningsafstemt. En pårørende tilføjer, at der kunne have været en tydeligere forventningsafstemning. Leder bekræfter, at der afholdes indflytningssamtale, hvor der forventningsafstemmes. I samtalen deltager leder, fagkoordinator kontaktperson, borger og pårørende. Pårørende beskriver atmosfæren som god. En pårørende beskriver atmosfære som stille, rolig og behagelig. Den pårørende tilføjer (citater): <i>"Vi er godt tilfredse"</i>. En anden pårørende siger (citater): <i>"Det er glade medarbejdere"</i>. En tredje pårørende fremhæver, at der er ro, at personalet hilser, og at der ved arrangementer er en god stemning. En fjerde pårørende fremhæver, at det er hyggeligt, og at borgerne tilbydes et socialt samvær. Leder beskriver atmosfæren som god og rolig.
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 vægt på dialog og konstruktivt samarbejde med pårørende.

	- pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret. - pårørende beskriver stemningen på plejecenteret som god. STS+ vurderer det negativt, at - det ikke i alle tilfælde er tydeligt for pårørende, hvem de kan henvende sig til på plejecenteret. - ikke alle pårørende finder, at der er en tydelig forventningsafstemning i forbindelse med borgers indflytning.
--	--

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