



# KVALITETSVURDERING

PLEJECENTER ENGHAVEN

VEJEN KOMMUNE

2024

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)

# KVALITETSVURDERING

## INDHOLD

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Forord</b> .....   | <b>1</b>  |
| <b>Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder</b> ..... | <b>2</b>  |
| <b>Praktiske oplysninger</b> .....                            | <b>6</b>  |
| <b>Datagrundlag</b> .....                                     | <b>7</b>  |
| <b>Formål og metode</b> .....                                 | <b>18</b> |
| <b>Kontaktoplysninger</b> .....                               | <b>19</b> |

## FORORD

Først i rapporten er tilsynets samlede vurdering og temavurderinger oplyst, 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+.

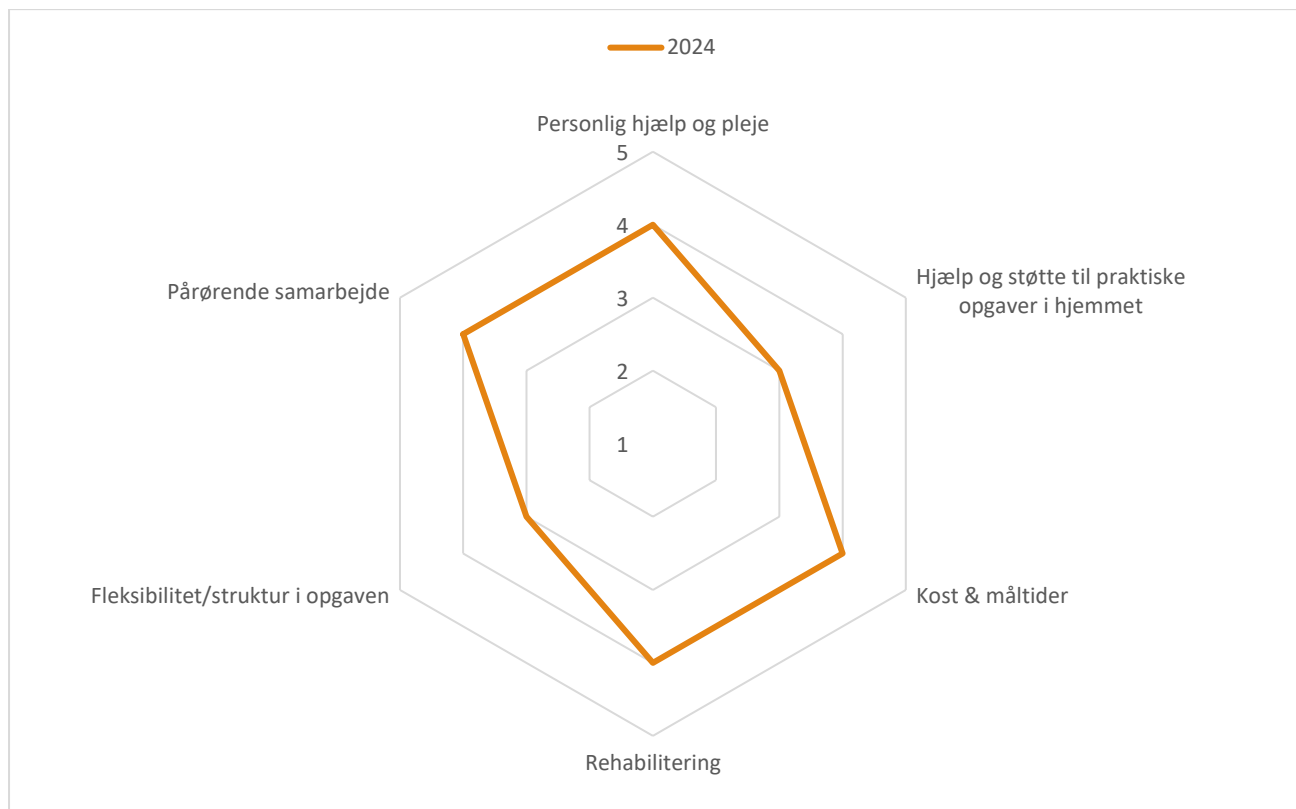
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at plejecenter Enghaven 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 i begrænset omfang har givet anledning til refleksion og udvikling.  |       |
| Personlig hjælp og pleje       | STS+ vurderer, at plejecentrets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god.<br><br>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     |

|  |   |          |
|--|---|----------|
|  | <p>STS+ vurderer, at borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den måde, hvorpå plejecentret yder hjælp og pleje.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen i nogle tilfælde ydes af medarbejdere, som borgere kan have svært ved at forstå, hvilket kan give anledning til misforståelser.</p>   |          |
| <p>Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet</p> | <p>STS+ vurderer, at plejecentrets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i middel grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp, de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den måde, hvorpå plejecentret yder praktisk hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle pårørende er tilfredse med rengøringsstandard, herunder at hjælpen ikke tilpasses borgeres behov for, at mindre praktiske opgaver løses i hverdagen.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i mindre grad inddrages og bidrager.</p> | <p>3</p> |
| <p>Kost og måltider</p>                                | <p>STS+ vurderer, at plejecentrets kvalitet vedrørende kost og måltider er god.</p> <p>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.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med maden.</p> <p>STS+ vurderer, at der ikke er fokus på borgeres inddragelse i forhold til at kunne komme med menuønsker.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever, at der er en god stemning under måltiderne.</p>  | <p>4</p> |

|                         |  |   |
|-------------------------|--|---|
|                         | <p>STS+ vurderer, at medarbejdere, under måltiderne, ikke sidder i længere perioder ved bordene, sammen med borgerne, hvilket bidrager til, at måltidet ikke foregår i et roligt miljø.</p>  |   |
| Rehabilitering          | <p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende rehabilitering er høj.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i høj grad arbejder med rehabilitering, og at den rehabiliterende tilgang overordnet er integreret i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecentret gennem arbejde med triagering har fokus på opsporing/forebyggelse.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecentret sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes.</p> <p>STS+ vurderer, at der i begrænset omfang er fokus på borgeres inddragelse i praktiske opgaver.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med graden af inddragelse.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgeres behov for aktiviteter imødekommes.</p>  | 4 |
| Fleksibilitet i opgaven | <p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne overordnet afspejler en lyttende, anerkende og respektfuld tilgang.</p> <p>STS+ vurderer, at borgernes ønsker og behov tilgodeses i stort omfang, og at hjælpen ydes fleksibelt.</p> <p>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.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde ydes på en respektfuld måde.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde er tilpasset borgeres behov.</p> <p>STS+ vurderer, at ændring af bordplaner og orientering til borgere derom ikke afspejler et inddragende og positivt miljø.</p> <p>STS+ vurderer, at der opstår situationer, hvor borgere vil kunne opleve sig glemte.</p> | 3 |
| Pårørende samarbejde    | <p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god</p>   | 4 |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den måde, hvorpå pårørende inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den stemning, de oplever i plejecentret.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecentret lægger vægt på et godt pårørendesamarbejde med imødekommende og respektfuld dialog.</p> <p>STS+ vurderer, at det ikke i alle tilfælde fremgår tydeligt for pårørende, hvem der er borgers kontaktperson.</p> <p>STS+ vurderer, at der ikke i alle tilfælde afholdes indflytningssamtale eller anden form for forventningsafstemning mellem borgere/pårørende og plejecentret.</p> |  |
|--|--|--|

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

| Forslag til kvalitetsløft   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus på, at der ikke ved udførelse af hjælpen sker misforståelser, fordi hjælpen ydes af medarbejdere, som borgere kan have svær ved at forstå. (jf. tema Personlig hjælp og pleje).</li> <li>2. Fokus på rengøringsstandarder, herunder at hjælpen tilpasses borgeres behov for, at mindre praktiske opgaver løses i hverdagen. (jf. tema Praktisk hjælp).</li> <li>3. Fokus på borgeres inddragelse og mulighed for at bidrage i praktiske opgaver jævnfør den rehabiliterende tilgang. (jf. tema Praktisk hjælp og tema Rehabilitering).</li> <li>4. Fokus på, hvordan borgeres tilfredshed med maden kan øges (jf. tema Mad og måltider).</li> <li>5. Fokus på borgeres inddragelse i forhold til at kunne ytre ønsker til menu. (jf. tema Mad og måltider).</li> <li>6. Fokus på, hvordan borgere i højere grad kan opleve en god stemning under måltiderne (jf. tema Mad og måltider).</li> <li>7. Fokus på, hvordan medarbejdere kan være mere kontinuerligt tilstede ved bordene under måltiderne, og dermed bidrage til et mere roligt miljø under måltiderne. (jf. tema Mad og måltider).</li> <li>8. Fokus på, hvordan borgeres tilfredshed, i forhold til graden af inddragelse, kan øges (jf. tema Rehabilitering).</li> <li>9. Fokus på, hvordan borgeres behov for aktivitetstilbud kan imødekommes (jf. tema Rehabilitering).</li> <li>10. Fokus på, at der ikke opstår situationer, hvor borgere vil kunne opleve sig overset/glemt (jf. tema Flexibilitet i opgaven).</li> <li>11. Sikre at hjælpen ydes på en respektfuld måde (jf. tema Flexibilitet i opgaven).</li> <li>12. Fokus på, hvordan hjælpen i alle tilfælde kan tilpasses borgeres behov (jf. tema Flexibilitet i opgaven).</li> </ol> |

13. Fokus på, at orientering til borgere afspejler et inddragende og positivt miljø. (jf. tema Flexibilitet i opgaven).
14. Fokus på i alle tilfælde at tydeliggøre overfor pårørende, hvem der er borgers kontaktperson (jf. tema Pårørendesamarbejde).
15. Sikre, at der i alle tilfælde sker forventningsafstemning mellem borgere/evt. pårørende og plejecentret i forbindelse med borgers indflytning ((jf. tema Pårørendesamarbejde).

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTER ENGHAVEN

|  |
|--|
| <b>Adresse</b>   |
| Engvej 3, 6630 Rødding   |
| <b>Leder</b>   |
| Centerleder Diana Galthen Madsen<br>Assisterende leder Nina Dalmark<br>Områdeleder Kirsten Grøndahl Carlsen  |
| <b>Antal borgere</b>   |
| 34 almindelige pladser (heraf 10 pladser lukket grundet renovering)<br>16 demenspladser<br>2 midlertidige pladser  |
| <b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>   |
| I alt 64 medarbejdere: Plejepersonale: 27 social- og sundhedshjælpere, 12 social- og sundhedsassistenter, 1 pædagog, 2 ufaglærte i vikariat. Tilkaldeafløser: 3 social- og sundhedsassistenter, 2 social- og sundhedshjælpere, 7 ufaglærte medarbejdere. Køkken/rengøring: 3 husassistenter, 1 ernæringsassistent, 1 ufaglært medarbejder. Dagcenter/aktivitet: 1 sygeplejerske, 1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent, 2 ungarbejdere  |
| <b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>  |
| 30-09-2024 kl. 09.05 – 13.30   |
| <b>Deltagere i interviews</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 borgere (enkeltinterview)</li> <li>• Pårørende (telefoninterview 27-09-2024 og 01-10-2024)</li> <li>• Leder (enkeltinterview assisterende leder)</li> </ul>   |
| <b>Observation</b>   |
| Ved morgenmad ca. kl. 09.15 – 09.25<br>I dagcenteret kl. 11.15 – 11.35<br>Under middagsmåltid kl. 11.35 – 12.30  |
| <b>Skriftligt materiale og online oplysninger</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategi for plejecentre i Vejen Kommune</li> <li>• Liste – ledelse og pladser på plejecentre</li> <li>• Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune – 2022</li> <li>• Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Servicelovens § 83</li> <li>• Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2024</li> <li>• Strategi for aktivitetstilbud på plejecentre vejen Kommune 2021 -2030</li> <li>• Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune</li> </ul> |

- Tilsynsrapport Styrelsen for patientsikkerhed (2024)
- Plejecenterets hjemmeside
- Tilsynsrapport af 08-11-2023 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151
- Høringssvar modtaget fra assisterende leder 17-10-2024 (ingen bemærkninger)

Tilsynskonsulent:

Lena Birch Christiansen

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

|                |  |
|----------------|--|
| Indsamlet data | Leder oplyser, at tidligere tilsyn vedrørende et forslag til kvalitetsløft har givet anledning til refleksion. |
|----------------|--|

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

|                |  |
|----------------|--|
| Indsamlet data | <p>To borgere oplyser, at de modtager hjælp til daglig soignering og påklædning. En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad en gang om ugen, en anden borger kan ikke huske, hvor ofte hjælp til bad modtages, og en tredje borger oplyser, at vedkommende kan modtage hjælp til bad to gange om ugen, hvilket borger har ønsket.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen ydes jævnfør kvalitetsstandard. Leder tilføjer, at de fleste borgere får hjælp til bad en gang ugentligt, men at nogle borgere, på baggrund af ønsker og behov, får hjælp til bad to gange om ugen.</p> <p>Borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det de selv kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil. En borger tilføjer (citater): <i>"Det foregår i afslappet forhold. De kender mig jo"</i>.</p> <p>Tre pårørende oplyser, at borgere inddrages, og får mulighed for at gøre det de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende ikke tror, borger inddrages grundet vedkommendes funktionsniveau.</p> <p>Leder oplyser, at der er fokus på, at borgere skal gøre det, de selv kan.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med den måde, hjælpen ydes. En borger tilføjer (citater): <i>"De er gode"</i>. En anden borger tilføjer (citater): <i>"De er meget venlige"</i>.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med den måde, hjælpen ydes. En pårørende tilføjer, at der har været stor udskiftning i personalegruppen, hvilket tilsyneladende ikke påvirker borgers trivsel.</p> <p>Leder oplyser, at det er vedkommendes forståelse, at borgerne er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen er tilpasset deres behov. En borger tilføjer (citater): <i>"Vi skulle lige lære hinanden at kende"</i>. En anden borger tilføjer (citater): <i>"Jeg synes, de passer mig godt"</i>.</p> <p>Pårørende oplyser, at hjælpen er blevet tilpasset borgeres ændrede behov. En pårørende tilføjer (citater): <i>"De gør det fantastisk godt"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen tilpasses ved daglige triagemøde, hvor der er deltagelse af sygeplejerske.</p> |
|----------------|--|



|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | <p>Borgere og pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til, at de pågældende borgere kan bevare deres personlige hygiejne.</p> <p>Borgere oplyser, at de oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages. En borger tilføjer (citater): <i>"Jeg kan godt lide at være her på plejecenter Enghaven"</i>.</p> <p>Borgere oplyser, at medarbejderne taler til dem på en ordentlig og værdig måde. Pårørende oplyser, at de pågældende borgere oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages, og at medarbejderne taler til borgere på en ordentlig og værdig måde. En pårørende tilføjer (citater): <i>"Jamen - det er som om, det er en god veninde, de hjælper"</i>.</p> <p>En anden pårørende tilføjer, at borger kan have svært ved at forstå medarbejdere (citater): <i>"Der ikke helt taler dansk"</i>, hvilket kan give anledning til misforståelser.</p> <p>Leder oplyser, at der er fokus på værdighed i levering af hjælpen eksempelvis ved, at praktikanter ikke deltager ved nedre toilettet, og at døren mellem soveværelse og stue lukkes under personlig hjælp. Leder tilføjer, at der desuden er værdighed i, at borgere gør det, de selv kan.</p> <p>En borger og en pårørende oplyser, at medarbejdere kender de pågældende borgers ønsker for tidspunkter til at stå op/komme i seng, og at medarbejderne forsøger at imødekomme ønskerne. To andre borgere og to pårørende oplyser, at de pågældende borgere selv kan bestemme tidspunkter for at stå op/gå i seng. De to borgere oplyser, at de ikke behøver hjælp i forbindelse dermed.</p> <p>Leder oplyser, at borgere spørges om tidspunkter for ovenstående, og at borgers vaner indhentes fra borger eller pårørende.</p> |
| <p>Vurdering<br/>4</p> | <p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne er tilfredse med hjælpen og er tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes.</li> <li>- borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.</li> <li>- der er værdighed i levering af hjælpen.</li> <li>- hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov.</li> <li>- medarbejderne kommunikerer med borgerne på en respektfuld og ordentlig måde.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjælpen i nogle tilfælde ydes af medarbejdere, som borgere kan have svært ved at forstå, hvilket kan give anledning til misforståelser.</li> </ul>  |

### 3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

|  |  |
|--|--|
|  | <p>To borgere oplyser, at de får gjort rent hver 3. uge. En borger tilføjer, at hjælpen passer til vedkommendes behov. En anden borger tilføjer, at (citater): <i>"Hver 3. uge er lige i underkanten"</i> En tredje borger oplyser, at vedkommende ikke ved, hvor ofte vedkommende modtager hjælp til rengøring. Borgeren tilføjer (citater): <i>"Det er ikke ret tit - jeg vil ikke sige jeg er tilfreds – jeg vil sige, jeg er meget taknemmelig for det, de gør"</i>.</p> |
|--|--|

To pårørende oplyser, at de henholdsvis ikke ved eller er usikre på, hvor ofte der gøres rent. To andre pårørende oplyser, at der er rengøring hver 3. uge.

Leder oplyser, at hjælpen ydes jævnfør kvalitetsstandard. Leder tilføjer, at ved vurderet behov for rengøring oftere end hver 3. uge iværksættes dette, ligesom der i dagligdagen sker mindre rengøringsopgaver som eksempelvis optørring af spild.

To borgere oplyser, at de er tilfredse med den måde, hjælpen ydes.

Borgere oplyser, at de henholdsvis ved eller tror, at medarbejdere udfører mindre praktiske opgaver i hverdagen såsom optørring af spild.

To pårørende oplyser, at de pågældende borgere er tilfredse med den måde, hjælpen ydes, og at der i dagligdagen udføres mindre praktiske opgaver. En pårørende tilføjer, at der generelt ser pænt ud i borgers lejlighed, men at vedkommende har ønske om, at der oftere bliver luftet ud.

To andre pårørende oplyser, at de pågældende borgeres lejligheder ikke fremstår rengjorte. En pårørende oplyser om tykke lag støv og spindelvæv, og en pårørende oplyser om fnuller i hjørnerne og under sengen. De pågældende pårørende oplyser, at der ikke udføres mindre praktiske opgaver i dagligdagen, de oplyser eksempler, hvor toiletter ikke er rengjorte, og en pårørende oplyser eksempel, hvor spild ikke er tørret op. Leder oplyser, at det er indtrykket, at borgere er tilfredse med hjælpen.

En borger oplyser, at vedkommende oplever trykthed og værdighed, når hjælpen modtages.

En anden borger udtrykker sig flere gange positivt, om den medarbejder der gør rent.

Pårørende oplyser, at borgere er trygge, når hjælpen modtages.

Leder oplyser, at borgerne bliver spurgt, før medarbejder går ind i borgers lejlighed for at gøre rent.

Borgere oplyser, at de ikke inddrages og bidrager, når hjælpen modtages. En borger tilføjer, at vedkommende i begyndelsen blev inddraget, men (citater): *"Nu kører det af sig selv"*. Borgeren oplyser, at vedkommende sidder i badeværelset og læser, medens der bliver gjort rent i stuen.

En anden borger oplyser, at vedkommende ikke inddrages grundet sit funktionsniveau.

En tredje borger oplyser, at vedkommende ikke er blevet spurgt, om vedkommende vil bidrage, og at vedkommende ikke er interesseret i at bidrage.

To pårørende oplyser, at de ikke ved, om de pågældende borgere inddrages og bidrager.

Den ene pårørende oplyser, at borger ikke vil have gavn af inddragelse i opgaverne. To

pårørende oplyser, at borgere ikke kan inddrages og bidrage grundet deres funktionsniveau.

Leder oplyser, at nogle borgere bidrager med at ordne vasketøj, men at den rehabiliterende tilgang ikke indgår som en del af rengøringspersonalets opgaveløsning.

Leder tilføjer, at enkelte borgere godt kunne bidrage mere i praktisk hjælp.

En borger oplyser, at det betyder noget for vedkommende, at de praktiske ting er i orden.

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | <p>En anden borger oplyser, at vedkommende føler sig godt tilpas, når der er rent i hjemmet.</p> <p>En pårørende oplyser, at det betyder noget for borgers velbefindende og humør, at der ser pænt ud ved borger.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger er glad for, at de praktiske ting udføres.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at den praktiske hjælp bidrager til, at borgers verden fungerer lidt bedre.</p> <p>En fjerde pårørende oplyser, at borger, grundet sit funktionsniveau, ikke bemærker, hvordan lejligheden fremstår.</p> <p>Leder oplyser, at den praktiske hjælp har positiv betydning for borgerne.</p> <p>En borger oplyser, at rengøring altid er sidst på ugen, at medarbejder ringer på døren og hilser og (citater): <i>"Går stille og roligt i gang"</i>.</p> <p>Leder oplyser vedrørende tidspunkter for hjælp, at der tages hensyn til, om borgeren er stået op, at borger bliver spurgt, inden rengøringsmedarbejderen kommer ind, og at en planlagt dag kan byttes efter borgers ønske.</p> |
| <p>Vurdering<br/>3</p> | <p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne er tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes.</li> <li>- den praktiske hjælp bidrager til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle pårørende er tilfredse med rengøringsstandarderne, herunder at hjælpen ikke tilpasses borgers behov for, at mindre praktiske opgaver løses i hverdagen.</li> <li>- borgerne i mindre grad inddrages og bidrager.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere er tilfredse med den hjælp, der kan ydes indenfor kvalitetsstandardens rammer.</li> </ul>   |

### 3.4. KOST OG MÅLTIDER

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <p>Indsamlet data</p> | <p>To borger oplyser, at de er tilfredse med maden. De siger henholdsvis (citater): <i>"Det er god mad"</i> og <i>"Maden er fin. Det er ganske almindelig dansk mad"</i>.</p> <p>En tredje borger oplyser, at (citater): <i>"Middagsmaden smager ikke af noget - det er for kogt. Der er meget vælling og fars"</i>. Borgeren tilføjer, at rugbrødet er tørt, og at pålægget er ensformigt.</p> <p>Pårørende oplyser, at de pågældende borgere er tilfredse med maden. En pårørende fremhæver, at der er stor variation i maden.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne overordnet er tilfredse med maden, men at enkelt kan være utilfredse med smørrebrødet. Leder oplyser, at den varme mad kommer fra storkøkken i Holsted, og at den kolde mad produceres i plejecentrets køkken.</p> |
|-----------------------|---|

En borger oplyser, at maden serveres indbydende, hvilket en pårørende ligeledes oplyser og tilføjer, at det serveres i små skåle. En anden pårørende oplyser, at borger får øst maden op.

Leder oplyser, at maden serveres i skåle, der sendes rundt ved bordene, og at det ved servering på tallerkener vægtes, at maden lægges ordentligt.

En borger oplyser, at (citater): *"Jeg blander mig ikke i, hvad vi skal have at spise – jeg tager, hvad der kommer"*. Borgeren tilføjer, at i starten efter indflytningen spurgte medarbejderne om borgers ønsker til maden. Borgeren tilføjer, at vedkommende får de vitaminer, vedkommende har behov for.

En anden borger oplyser, at vedkommende ikke synes, borgere kan være med til at bestemme menu, men at vedkommende er tilfreds.

En tredje borger oplyser, at borgere får at vide, de kan komme med ønske til menuen, men at vedkommendes ønske ikke er blevet imødekommet.

To pårørende oplyser, at borgere har valgmuligheder vedrørende morgenmad og smørrebrød.

En pårørende oplyser, at borgere ikke har indflydelse på menuen. En pårørende oplyser, at vedkommende ikke tror borgere har indflydelse på menuen og to pårørende oplyser, at de ikke ved det.

Leder oplyser, at borgere bliver spurgt, hvad de ønsker til morgenmad, og at der derud fra tilberedes bakker med morgenmåltidet til den enkelte.

Videre oplyser leder, at borgere i hverdagsdialogen med medarbejdere kan komme med ønsker til menuen, hvilket bliver videregivet til køkkenet. Leder tilføjer, at der ikke på plejecentret er et forum, hvor borgere inddrages i at vælge menu.

Leder, pårørende og borgere oplyser, at borgere kan vælge at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. Leder tilføjer, at medarbejdere opfordrer borgere til at være en del af fællesskabet.

En borger oplyser, at vedkommende spiser alle måltider i egen lejlighed.

En anden borger oplyser, at vedkommende spiser alle måltider i fællesstuen. Borgeren oplyser vedrørende stemningen under måltiderne at (citater): *"Det er almindeligt"*, men at vedkommende kan savne borgere at snakke med. Borgeren oplyser, at medarbejderne ikke sidder med ved bordet under måltiderne.

En tredje borger oplyser, at vedkommende spiser i fællesskabet, hvor der er enkelte borgere vedkommende kan snakke med. Borgeren siger (citater): *"Der er snak, men det er ikke dialog"*. Borgeren tilføjer, at der ikke bliver gjort noget for at skabe en god måltidsoplevelse, og at det er kedeligt at spise i fællesskabet. Borgeren tilføjer (citater): *"Vi kan godt have lidt sjov"*. Borgeren oplyser, at der sidder personale med ved bordet, og at de hjælper nogle borgere samt bidrager til stemningen.

En pårørende oplyser, at stemningen er god. Den pårørende tilføjer, at medarbejdere bidrager til, at borgerne hygger sig ved at indgå i dialog og samvær.

En anden pårørende oplyser, at borger ikke har ytret utilfredshed vedrørende stemningen.

En tredje pårørende oplyser, at der er en rolig stemning, hvor personalet serverer og sætter sig ved bordet. Den pårørende tilføjer, at borger trives på sin plads ved bordet.

En fjerde pårørende oplyser, at stemningen er stille og rolig, at der sidder personale med ved bordene, at de hjælper ved behov, samt at der er fokus på, hvordan bordplaner er sammensat.

Leder oplyser, at der sidder personale med ved nogle af bordene, og at personalets rolle er at hjælpe borgere med behov derfor og at bidrage til en rolig stemning med social snak.

Leder oplyser desuden, at der er udarbejdet nye bordplaner på baggrund i ændringer af borgersammensætning, og at der under måltiderne deltager borgere, der modtager hjemmepleje udenfor centret.

En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til at spise, og at borgere med behov for ekstra hjælp er samlet i et separat rum, hvilket er positivt i forhold til borgers behov. Leder oplyser, at der til borgere, der eksempelvis har behov for mere tid under måltiderne, er mulighed for skærmning ved at måltidet kan indtages i et mindre rum, på gangen eller i spisestuen bag skærme.

En borger oplyser, at borgere ved vedkommendes bord venter til alle er færdige med at spise, hvorefter de samler tallerkenerne sammen.

En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om borger inddrages og bidrager med praktiske opgaver under måltiderne.

Leder oplyser, at nogle borgere går ud med skraldespande eller går op med deres morgenbakke, og at en borger fra afsnit Enghuset er med til at hente maden på rullebord.

Borgere oplyser, at de ikke har behov for specialkost eller hjælp i forbindelse med at indtage måltidet.

To pårørende oplyser, at borgere modtager hjælp i forbindelse med spisning, og to andre pårørende oplyser, at borgere ikke har behov for hjælp i forbindelse med spisning. Den ene pårørende tilføjer, at borger får serveret maden.

To borgere og tre pårørende oplyser, at de pågældende borgere bliver vejjet, og at der holdes øje med vægten. En pårørende ved ikke, om borger tilbydes at blive vejjet, men at der er opmærksomhed på, at borger ikke dehydrerer. En pårørende oplyser, at medarbejdere holder øje med borgers sundhedstilstand.

Leder oplyser, at borgere ernæringscreenses ved indflytning og ved vægtændring. Leder oplyser, at der tilbydes vejning, vurdering fra diætist ved Dysfagi, og at der tilbydes specialkost.

STS+ observerer under morgenmåltid, at:

- en borger sidder og spiser morgenmad. En anden borger ankommer og får dernæst serveret sin morgenmad, der er gjort klar på en bakke med vedkommendes navn på.
- ved et andet bord får en borger hjælp til at spise.

STS+ observerer under middagsmåltid, at:

- borgere sidder fordelt ved fem borde. En borger sidder i en lænestol i baggrunden bag en let afskærmning.
- der ligger bordkort og står friske blomster på bordene
- borgerne kommer lidt efter lidt ind i spisestuen, således at der ved de fem borde er en fordeling med fire - fire - seks - syv og en borger.
- medarbejdere siger til nogle borgere, at de har fået nye pladser, og nogle borgere snakker om dette.
- medarbejdere snakker indbyrdes om, at nogle borgere ikke kommer og to kuverter fjernes fra bordene.

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- en borger kommer og flytter sin kuvert en plads. En medarbejder forklarer borger, at vedkommende ikke skal rykke sig, fordi der kommer personale, der skal sidde på pladsen.</li> <li>- tre – fire medarbejdere står ved køkkenet og snakker. Nogle borgere snakker sammen ved bordene. Ved andre borde er der stille.</li> <li>- rullebord køres ind, og maden serveres i fade.</li> <li>- flere borgere øser selv op. En medarbejder spørger en borger, om vedkommende skal have hjælp, og hvor mange kartofler vedkommende vil have.</li> <li>- nogle borgere får maden skåret ud.</li> <li>- der sidder kortvarigt medarbejdere ved alle borde. Medarbejdere rejser sig, efterhånden som de skal hente noget. Medarbejdere og nogle borgere snakker sammen.</li> <li>- der ryddes af bordene, og medarbejdere serverer dessert.</li> <li>- borgerne spørges, om de ønsker mælk eller fløde.</li> <li>- nogle borgere hælder selv mælk/fløde op, andre borgere får det serveret.</li> </ul>   |
| <p>Vurdering<br/>3</p> | <p>Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- flertallet af borgerne er tilfredse med maden.</li> <li>- der i nogen grad er fokus på medarbejdernes rolle i forhold til at bidrage til en god stemning under måltiderne.</li> <li>- borgerne får mulighed for at bidrage med det, de selv kan.</li> <li>- borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed.</li> <li>- ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte.</li> <li>- borgerne kan få tilpasset kost.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere er tilfredse med maden.</li> <li>- der ikke er fokus på borgeres inddragelse i forhold til at kunne komme med ønsker til menu.</li> <li>- ikke alle borgere oplever, at der er en god stemning under måltiderne.</li> <li>- medarbejdere ikke sidder i længere perioder sammen med borgerne ved bordene under måltiderne, idet det bidrager til, at måltidet ikke foregår i et roligt miljø.</li> </ul> |

### 3.5. REHABILITERING

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <p>Indsamlet data</p> | <p>Borgere og pårørende oplyser, at de pågældende borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen modtages, og at borgerne får den fornødne tid dertil.</p> <p>En pårørende tilføjer, at medarbejdere prøver at motivere borger til at bidrage med de, vedkommende kan.</p> <p>Leder oplyser, at der er fokus på den rehabiliterende tilgang, hvor borgere forsøges motiveret til at gøre, det de kan. Leder oplyser, at nogle borgere hjælper i forbindelse med måltider, eksempelvis at der i en periode har været fokus på, at borgere selv tog deres tallerken med op til køkkenet. Leder tilføjer, at borgere kunne inddrages mere i praktiske opgaver.</p> |
|-----------------------|---|

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | <p>Leder oplyser, at det fremgår af Sequa, hvad den enkelte borger kan, og hvad borgeren får hjælp til.</p> <p>Tre pårørende oplyser, at hjælpen tilpasset. En fjerde pårørende oplyser, at borgere har behov for at få tilpasset hjælpen i forhold til øget struktur.</p> <p>Leder oplyser, at der dagligt afholdes triagemøde.</p> <p>Borgere og pårørende oplyser, at de pågældende borgere har de hjælpemidler, de har behov for.</p> <p>Leder oplyser, at behov for hjælpemidler drøftes på triagemøderne, og at der er bestemte medarbejdere, der har ansvaret vedrørende hjælpemidler. Leder tilføjer, at der er fokus på, at borgeres behov for hjælpemidler kan variere henover døgnet.</p> <p>Leder oplyser, at der samarbejdes med plejhjemslæger og fysioterapeuter, der kommer fast på plejecenteret samt med Dysfagi-teamet efter behov.</p> <p>To borgere oplyser, at de inddrages i det, de gerne vil inddrages i eksempelvis tøjvalg den pågældende dag.</p> <p>En af borgerne oplyser, at vedkommende kun sjældent ønsker at deltage i aktiviteter. Borgeren fremviser aktivitetskalender for indeværende måned, hvoraf det fremgår, at der de fleste hverdage i måneden er aktivitetstilbud.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende ikke bliver inddraget i det, vedkommende gerne vil inddrages i. Borgeren oplyser, at vedkommende gerne selv ville tage sin medicin og ikke modtage besøg fra medarbejdere flere gange i løbet af dagen dertil. Borgeren oplyser, at vedkommende gerne vil inddrages i at lave arrangementer.</p> <p>Borgeren udtaler, at det er kedeligt at være på plejecentret, og at vedkommende har behov for arrangementer med mere socialt samvær. Borgeren tilføjer, at høstfest og julemarked er blevet sløjftet. Borgeren oplyser, at vedkommende deltager i nogle aktiviteter eksempelvis busture.</p> <p>Borgeren oplyser, at der på plejecentret er et råd bestående af repræsentanter fra borgere, medarbejdere og ledelse.</p> <p>To pårørende oplyser, at borgere inddrages i det de gerne vil inddrages i, og at borgere understøttes i deltagelse i aktiviteter.</p> <p>To pårørende oplyser, at de ikke ved, om borgere inddrages i det, de gerne vil inddrages i.</p> <p>Leder oplyser, at borgere inddrages i det, der er relevant, og at de får valgmuligheder tilpasset den enkelte borgers funktionsniveau – eksempelvis vedrørende tøjvalg og morgenmad.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere er i dialog med borgere om dagens aktiviteter i dagcenteret og yder hjælp til at deltage ved behov derfor.</p> |
| <p>Vurdering<br/>4</p> | <p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Socialtilsyn Syd vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der i dagligdagen overordnet er fokus på den rehabiliterende tilgang.</li> <li>- der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse.</li> <li>- det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes.</li> </ul> <p>Socialtilsyn Syd vurderer det negativt, at</p>  |

- der i begrænset omfang er fokus på borgernes inddragelse i praktiske opgaver.
- ikke alle borgere er tilfredse med graden af inddragelse.
- ikke alle borgernes behov for aktiviteter imødekommes.

### 3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVERN

|                |   |
|----------------|---|
| Indsamlet data | <p>Borgere oplyser, at medarbejdere er ordentlige og respektfulde i deres kommunikation. En borger oplyser, at vedkommendes vaner bliver respekteret, og en anden borger oplyser, at medarbejdere lærer borgers behov og ønsker at kende.</p> <p>To pårørende oplyser, at medarbejdere har en ordentlig og respektfuld kommunikation, der er tilpasset de pågældende borgers ønske om humor.</p> <p>Leder oplyser, at det vægtes, at medarbejdere taler med borgere i en ordentlig tone, der ud fra kendskab til den enkelte borger, matcher dennes jargon. Leder tilføjer, at der er fokus på den nonverbale kommunikation.</p> <p>Leder oplyser, at der til hver borger er tilknyttet en kontaktperson, og at medarbejderne er opdelt, således at de hovedsageligt er tilknyttet 16 borgere på samme gang.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejdere ikke i alle tilfælde banker på døren, før de kommer ind i borgers lejlighed.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejdere har den fornødne tid til, at hjælpen ydes på en rolig og god måde, og at de også, når de har travlt og telefonerne bibber, er venlige. Pårørende oplyser, at borgere oplever tryghed og nærvær, når hjælpen modtages.</p> <p>To borgere og pårørende oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen. En pårørende fremhæver, at hjælpen tilpasses borgers humør.</p> <p>Pårørende oplyser, at det er deres oplevelse, at de pågældende borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer. En pårørende uddyber, at medarbejdere tager hensyn til borgers aktuelle tilstand og respekterer borgers ønsker.</p> <p>Leder oplyser, at arbejdet i videst muligt omfang struktureres, så det er tilpasset borgernes behov – eksempelvis at arbejdsplaner tilpasses borgergruppens ønsker for tidspunkter for at stå op.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere har mulighed for at træffe mindre beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen, eksempelvis at det er medarbejdere, der har udarbejdet de nye bordplaner i praksis.</p> <p>Pårørende oplyser, at de pågældende borgers ønsker og behov tilgodeses.</p> <p>En pårørende fremhæver, at medarbejdere i løbet af eftermiddagen kommer ind til borger for at se, om alt er i orden og for at opfordre borger til at få noget at drikke.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borgers behov overordnet tilgodeses, men at borger ville have gavn af en mere struktureret hverdag.</p> <p>STS+ observerer under middagsmåltidet, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en borger spørger (citater): <i>"Hvordan kan det være, vi skal skifte plads?"</i></li> <li>- medarbejder svarer at (citater): <i>"Det er fordi der er lavet om på bordplaner, fordi vi er mindre personale – det er besluttet ovenfra"</i>. Borgere siger ikke noget, og medarbejder går væk fra bordet.</li> </ul> |
|----------------|---|



|                        |  |
|------------------------|--|
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- en medarbejder hjælper en borger ind til bordet og forbereder borger derpå, forud for at hjælpen gives.</li> </ul> <p>STS+ observerer under aktivitet, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 borgere og to frivillige aktivitetsmedarbejdere sidder med sangbøger rundt om et bord i aktivitetslokalet.</li> <li>- borgerne foreslår sange og hjælper hinanden med at finde sange i sangbogen.</li> <li>- de frivillige inddrager borgerne i snak og valg af sange.</li> <li>- kl. 11.25 orienterer en frivillig om næste gang, der er sangaktivitet.</li> <li>- der er snak mellem nogle borgere.</li> <li>- to borgere rejser sig og går.</li> <li>- en borger hjælper med at rydde kaffekopper væk.</li> <li>- en frivillige siger, at borgere i kørestol bliver hentet og vedkommende forlader aktivitetslokalet. Den anden frivillige har sagt farvel og er gået.</li> <li>- to borgere rejser sig og går – de fire borgere i kørestol sidder tilbage.</li> <li>- en medarbejder kommer og kører en borger over i spisestuen. En anden borger kører selv derover.</li> <li>- to borgere sidder tilbage uden at sige noget. Den frivillige kommer og spørger borgerne, om de er blevet glemt, hvorefter vedkommende kører de to borgere over i spisestuen en efter en.</li> </ul> |
| <p>Vurdering<br/>3</p> | <p>Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kommunikation med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde, og tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger.</li> <li>- medarbejderes kommunikation med borgerne afspejler en tilgang med borgerne, hvor borgere inddrages og forberedes før handling.</li> <li>- 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.</li> <li>- hjælpen til borgerne ydes fleksibelt.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjælpen ikke i alle tilfælde ydes på en respektfuld måde.</li> <li>- hjælpen ikke i alle tilfælde er tilpasset borgeres behov.</li> <li>- ændring af bordplaner og orientering til borgere derom ikke afspejler et inddragende og positivt miljø.</li> <li>- der kan opstå situationer, hvor borgere vil kunne opleve sig glemt.</li> </ul>  |

### 3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <p>Inksamlet data</p> | <p>Borgere oplyser, at det er deres indtryk, at pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecentret.<br/>Leder bekræfter uafhængigt dette.</p> |
|-----------------------|--|

|                        |  |
|------------------------|--|
|                        | <p>Pårørende oplyser at være tilfredse med informationsniveauet og niveau for inddragelse. En pårørende oplyser, at vedkommende bliver mødt med lydhørhed, når vedkommende henvender til leder, og at der på plejecentret er et bruger- og pårørenderåd.</p> <p>Pårørende og leder oplyser, at kontakt kan foregå henholdsvis telefonisk, skriftligt, eller når pårørende er på besøg.</p> <p>En pårørende oplyser, at der har været stor udskiftning i personalegruppen, og at der i den forbindelse har manglet orientering om, hvem der er borgers kontaktperson. Leder oplyser, at i pårørendesamarbejdet vægtes lydhørhed, samt at medarbejdere og ledelse kender borgerne.</p> <p>En borger oplyser, at der ikke har været afholdt indflytningssmøde eller anden form for forventningsafstemning.</p> <p>To pårørende oplyser, at de har deltaget i indflytningssamtale, hvor der blev forventningsafstemt. En pårørende oplyser, at vedkommende ville foretrække, at indflytningssamtalen blev afholdt efter indflytning evt. efter en måned.</p> <p>To pårørende oplyser, at der ikke har været afholdt indflytningssamtale. Leder oplyser, at der afholdes indflytningssamtale med deltagelse af borger, evt. pårørende, leder og kontaktperson. Leder oplyser, at indflytningssamtalen indeholder forventningsafstemning, og at den kan foregå via Teams.</p> <p>Pårørende oplyser, at der på plejecentret er en god stemning.</p> <p>En pårørende fremhæver imødekommenhed, hvor personalet smiler og hilser.</p> <p>En anden pårørende fremhæver, at der er en god omgangstone mellem borgere og medarbejdere og mellem medarbejderne indbyrdes.</p> <p>En tredje pårørende fremhæver en hyggelig atmosfære, hvor man som pårørende føler sig velkommen og taget imod med et smil.</p> <p>En fjerde pårørende fremhæver, at der afholdes pårørendekaffe en gang om måneden, hvilket giver anledning til en god dialog med medarbejderne.</p> <p>Leder beskriver stemningen som hjemlig og rolig, hvor borgerne har følelsen af at kende medarbejderne.</p> |
| <p>Vurdering<br/>4</p> | <p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende.</li> <li>- plejecentret lægger vægt på dialog og konstruktivt samarbejde med pårørende.</li> <li>- pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret.</li> <li>- pårørende beskriver stemningen på plejecentret som god.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- det ikke i alle tilfælde fremgår tydeligt for pårørende, hvem der er borgers kontaktperson</li> <li>- der ikke i alle tilfælde afholdes indflytningssamtale eller anden form for forventningsafstemning mellem borgere/pårørende og plejecentret.</li> </ul>   |

## 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgerne</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> </ul>                            |
| 4 i høj grad tilfredsstillende       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>       |
| 3 i middel grad tilfredsstillende    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>               |
| 2 i lav grad tilfredsstillende       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>                        |
| 1 i meget lav grad tilfredsstillende | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne</li> <li>• Meget få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul> |

## 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](mailto:cbagg@fmk.dk)

#### Specialkonsulent

##### Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail: [dovij@fmk.dk](mailto:dovij@fmk.dk)