

Vejen kommune

## **Plejecenteret Åstruplund**

**Uanmeldt tilsyn, Tilsynsrapport**

Tilsynsbesøget er aflagt den 1. november 2019

Rapporten er udarbejdet af: Lise Rudbæk

Socialtilsyn Syd+

Lindevej 5A

5750 Ringe

## Spørgeguide vedrørende uanmeldt tilsynsbesøg

### Praktiske oplysninger

Tilsynsrapporten er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 og gældende tilsynspolitik i Vejen kommune, dog varetages det økonomiske tilsyn særskilt.

Rapporten er blevet til på baggrund af spørgeskema, interview, observationer og vurdering i forbindelse med tilsynsbesøget.

Udkast til tilsynsrapporten fremsendes i partshøring til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder (hvis der er en) samt Kirsten Dyrholm, Social og ældrechef og Dorte Juul Folmer, Sundhedsfaglig Chefkonsulent og leder af Myndighed Ældre.

Endelig tilsynsrapport fremsendes til Områdeleder, Centerleder, gruppeleder (hvis der er en), samt Kirsten Dyrholm, Social og ældrechef og Dorte Juul Folmer, Sundhedsfaglig Chefkonsulent og leder af Myndighed Ældre.

### 1. Stamoplysninger

<b>Tilbuddets navn</b>	Åstruplund
<b>Adresse</b>	Borgergade 110, 6752 Glejbjerg
<b>Telefon</b>	7996 6822
<b>E-mail</b>	bila@vejen.dk
<b>Leder</b>	Birgitte Læborg
<b>Pladser i alt</b>	18

### 2. Oplysninger om datakilder

<b>Interviewet under tilsynet</b>	Borgere: 3 Medarbejdere: 2
<b>Observation</b>	1) Borger bolig i tidsrummet kl. 8.00-8.20 2) Fælles spisetue i tidsrummet kl. 8.25-8.35 3) Borger bolig i tidsrummet kl. 8.40-9.10
<b>Eventuelt andet materiale</b>	Tilsynspolitik ved hjælp efter Servicelovens § 83, Vejen kommune 2017. Pleje og praktisk bistand. Vejen Kommune. Social og ældre 2018. Kvalitetsstandarder: 1. Personlige opgaver. 2. Praktiske opgaver. 3. Madservice. 4. Træning § 86.  Værdighedspolitik, Vejen kommune 2016 Det gode hverdagsliv/Den røde tråd, Vejen kommune 2017

## Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åstruplund yder praktisk hjælp, personlig pleje og omsorg til borgerne, ud fra en individuel tilpasset tilgang, med udgangspunkt i Vejen kommunes kvalitetsstandard. Nogle borgere er delvist selvhjulpne, hvor andre borgere bidrager til praktiske opgaver og egenomsorg, med udgangspunkt i den enkelte borgers funktionsniveau.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åstruplund tilbyder borgerne passende rammer omkring måltiderne, der understøtter den enkelte borgers behov, ønsker og dagsform. Borgerne udtrykker tilfredshed med kosten og har mulighed for, at få indflydelse på menuen.

Plejecenteret Åstruplund har fokus på den enkelte borgers optimale ernæringstilstand, samt inddrager relevante data i den løbende vurdering heraf.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åstruplund understøtter borgernes visiterede træning, jf. lov om social service § 86, der indarbejdes i den enkelte borgers dagligdag.

STS+ vurderer, at borgerne trives og er tilfredse med at bo i Plejecenteret Åstruplund. De fysiske rammer giver borgerne muligheder for individuel livsførelse og deltagelse i fællesskaber og aktiviteter i plejecenteret. Indretningen giver borgerne mulighed for selvstændigt, at kommer rundt i egen bolig og i fællesområderne.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åstruplund anvender en respektfuld, anerkendende og inddragende tilgang i kommunikationen og samarbejdet med borgerne, med udgangspunkt i "Det gode hverdagsliv".

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åstruplund sikrer nødvendig og relevant dokumentation og viden deling løbende, samt opfølgning herpå.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åstruplund har fokus på et positivt samarbejde med pårørende, med udgangspunkt i "Den Røde Tråd".

## Udviklingspunkter

Plejecenteret Åstruplund kan med fordel have øget fokus på ny indflyttede borgeres behov for løbende at snakke med personalet omkring ting, der bekymrer borgeren.

Plejecenteret Åstruplund kan med fordel have fokus på, at borgernes nødkald fungerer optimalt for alle borgere, med henblik på at skabe tryghed og sikkerhed for den enkelte borger.

## Bedømmelse og vurdering af kvalitet

'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet på følgende skala:

- *I meget høj grad tilfredsstillende*
- *I høj grad tilfredsstillende*
- *I middel grad tilfredsstillende*
- *I lav grad tilfredsstillende*
- *I meget lav grad tilfredsstillende*

## Borgernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p><b>Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger i aflastning oplever god service. Borgerne er delvise selvhjulpne omkring nogle praktiske opgaver og klarer andre opgaver selvstændigt, hvilket borgerne udtrykke tilfredshed med.</p> <p>Personalet sørger for rengøring hver 3. uge, hvilket er passende. Dog sørger en borger selv for at støve af, med hjælp fra pårørende, som supplement til rengøringen.</p>
<p><b>De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages. Der er fokus på borgernes værdighed i levering af den personlige hjælp.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger i aflastning får hjælp til bad og klarer selv øvrig personlig pleje.</p> <p>En borger får delvis hjælp til bad, hjælp til høreapparat og klarer øvrig personlig pleje selv. Anden borger klarer selv egen personlig hygiejne. Borgerne udtrykker tilfredshed med deres hjælpemidler i badeværelset, der øger selvhjulpnehed og selvstændighed</p>
<p><b>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne udtrykker tilfredshed med maden. Kosten er af god kvalitet og rigelig. Borgerne får det mad, de ønsker.</p> <p>Der er forskellige valgmuligheder til morgenmad og mulighed for blødkogt æg i weekender, hvilket er godt, fortæller en borger.</p> <p>Borgerne kan få frugt til mellemmåltider, hvis de ønsker dette.</p> <p>Ved indflytning blev en borger spurgt om sine livretter.</p> <p>Hvis der serveres en ret, borgeren ikke kan lide, fravælges denne og borgeren spiser mere af anden ret.</p> <p>2 gange ugentligt serveres alkohol til maden, derudover skal borgerne indkøbe alkohol til eget forbrug og indtage i egen bolig, hvilket borgeren er forstående overfor.</p> <p>En borger bestiller og får leveret varer fra lokal brugs, hvilket er god service.</p> <p>Anden borger får egne varer leveret af pårørende.</p> <p>En borger spiser alle hovedmåltider i fællesrum og mellemmåltider i egen bolig.</p> <p>Anden borger spiser morgenmad i egen bolig og de øvrige måltider i fællesrum.</p> <p>Borgerne klarer selv, at lave kaffe i egen bolig.</p>

<p><b>Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>En borger træner 1 gang ugentligt med støtte fra fysioterapeut, med god effekt. Derudover skal borgeren selv lave øvelser, med hjælp fra personalet, når personalet har tid hertil.</p> <p>Borgerne deltager i gymnastik 1 gang ugentligt, hvilket borgerne er glade for.</p>
<p><b>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Boligerne er gode, der er god plads og de er passende i forhold til borgernes behov.</p> <p>En borger efterspørger mere opbevaringsplads til egen ting.</p> <p>Anden borger bruger sin terrasse og kan selv komme ud og ind herfra.</p>
<p><b>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger i aflastning fortæller, at der er Ok at være her, dog glæder vedkommende sig til, at komme hjem igen.</p> <p>Borgerne fortæller, at plejecenteret er et godt sted at bo. Borgerne er tilfredse og trives.</p> <p>Nødkald funktion giver tryghed for borgerne.</p> <p>Borgerne opholder sig ofte i egne boliger og aktiverer sig selv. Der er et passende udbud af aktiviteter og udflugter, der interesserer borgerne.</p> <p>Borgerne oplever gode naboer og venskaber, med mulighed for gode snakke. Der er en god stemning i fællesrummet, med samvær og hygge.</p> <p>Borgerne viser omsorg for øvrige borgere, der kan være forvirrede og glemsomme.</p> <p>Enkelte borgere kan være irriterende i deres adfærd i fællesrummet, dog forsøger borgerne at ignorere dette.</p>
<p><b>Kommunikation</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger i aflastning er urolig for sin kat, der pt. er i kattepension. Borgeren er usikker på, hvordan katten har det og om vedkommende har råd til udgiften til kattepengen. Borgeren har ikke snakket med personalet herom.</p> <p>Borgerne fortæller, at de fleste af personalet er søde, hjælpsomme og venlige. Personalet taler ordentligt til borgerne.</p> <p>Hvis en borger oplever, at personalet har travlt, afstår borgeren fra at efterspørge hjælp.</p> <p>En borger oplever, at centerets leder er tilgængelig og god at snakke med.</p>

		<p>En borger fremviser "Sekoia" skærm funktioner under tilsynsbesøget. Borgeren udtrykker stor glæde og tilfredshed hermed.</p> <p>Anden borger benytter ikke selv "Sekoia" skærmen.</p>
<p><b>Samarbejdet med udgangspunkt i den pårørende som en ressource</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>En borgers pårørende besøger vedkommende jævnligt og har en god kontakt til personalet.</p> <p>Anden borgers pårørende kommer ofte på besøg, dog uvist for borgeren, om pårørende snakker med personalet.</p> <p>En borgers pårørende anvender "Sekoia" som kommunikationsmiddel, hvor anden borgers pårørende endnu ikke er i gang hermed.</p>

Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
<p><b>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Nogle borgere får fuld hjælp, andre borgere er delvist selvhjulpne og nogle borgere får lidt hjælp med verbal guidning.</p> <p>Servicen er tilpasset borgernes behov, ud fra faglige begrundelser og overvejelser.</p> <p>Nogle borgere kan hjælpe med at lægge eget rent vasketøj sammen, hvor personalet viser hvordan og borgeren spejler opgaven. Ved at bidrage og hjælpe til, bliver borgerne træt på en god måde, er mere glade, tilfredse og i bedre trivsel.</p> <p>Borgere, der får hjælp til praktiske ting, såsom madlavning og rengøring, får frigivet energi til andre ting, hvilket øger trivslen.</p>
<p><b>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Nogle borgere får fuld hjælp, andre borgere er delvist selvhjulpne og nogle borgere får lidt hjælp med verbal guidning.</p> <p>Personalet motiverer og understøtter borgerne til at deltage i egen personlig pleje, hvor personalet guider borgeren og bruger borgerens egne kompetencer.</p> <p>Servicen er tilpasset borgernes behov, ud fra faglige begrundelser og overvejelser.</p> <p>Hvis en borger har brug for ekstra pleje, motiverer personalet til at opretholde god hygiejne standard, ved at anvende faglighed og pædagogiske evner, nogle gange med succes.</p> <p>Personalet er bevidste om, at borgerne har selv- og medbestemmelse; samt at personalet skal undgå, at bruge tvang og magt.</p>

		<p>Personalet besøgte ny borger på borgerens tidligere aflastningssted inden indflytning. Personalet fik viden omkring borgerens behov for personlig pleje, med henblik på at kunne tilbyde samme hjælp ud fra samme metoder og tilgange.</p>
<p><b>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Alle borgere ernærings screenes og alle borgere vejes hver måned som minimum. Personalet observerer ændringer i borgerens tilstand, såsom mistet appetit og mønster i vægttab eller –øgning. Personalet har løbende fokus på borgernes ernæringstilstand via faglig sparring og viden deling. Køkken assistent inddrages og tilbyder kost tilpasning. Diætist kan inddrages, såfremt vurderet behov herfor.</p> <p>Kosten er lækker, indbydende og smager godt. Borgere, der kan og vil, skiftes til at bestiller den kommende 14 dags menu, ud fra valgmuligheder. Borgere kan ønske en menu til egen fødselsdag. Borgernes særlige kost ønsker og favoritter imødekommes. Småt spisende borgere tilbydes special kost.</p> <p>Borgere, der kan og vil, inddrages nogle gange i forberedelsen af særlige retter, som f.eks. at skære og snitte grøntsager. Borgere medinddrages, så vidt muligt, i borddækning, oprydning og aftenkaffen. Hermed oplever borgerne, at deltage aktivt i daglige gøremål og være nyttige.</p>
<p><b>Træning (SEL §86) opleves tilfredsstillende.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet anvender ”Digirehab”, for at understøtte borgeres visiterede træning. Personalet gennemfører fysiske øvelser med borgerne og vurderer løbende på effekten heraf i samarbejde med fysioterapeut.</p> <p>Personalet anvender forskellige former for sansestimulering til en borger, med stor gavnlig effekt, vurderer personalet.</p> <p>Pårørende kan efterspørge visiteret træning til en borger. Der foretages udredning og udarbejdes et træningsprogram, som personalet introduceres til. Såfremt borgeren takker nej til træningen, gennemføres denne ikke.</p> <p>En del borgere deltager i gymnastik 1 gang ugentligt, sammen med frivillige.</p>

<p><b>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Centerets rammer er perfekte, passende i størrelse, med gode hyggeområder. Borgerne har mulighed for, at deltager i køkkenet, i aktiviteter og i socialt samvær.</p> <p>Centeret har et ekstra lokale, som borgerne kan benytte til gæster, hvilket borgerne er glade for.</p> <p>Personalet fungerer som måltidsværter og er opmærksomme på eventuelle gnidninger borgere imellem, med behov for ændring af placering ved bordene til måltiderne.</p> <p>Nogle borgere kan bedre rumme andre borgere med adfærdsmæssige udfordringer, end andre borgere kan.</p>
<p><b>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne trives generelt godt; dog kan der være en enkelt borger, der udtrykker utilfreds med at bo i centeret.</p> <p>Borgerens sygdom og livsomstændigheder kan påvirke trivslen negativt, da borgeren oplever, at være begrænset, grundet færre kompetencer.</p> <p>Personalet oplever en god stemning i fællesrummet og i dagcenteret, hvor borgerne snakker sammen og hygger sig.</p> <p>Borgerne kan deltage i kørestolsture 1 gang ugentligt, sammen med frivillige, henholdsvis for kvinder og mænd. Turene afsluttes med kaffe (inkl. punch eller Baileys), hvor borgerne er glade og griner sammen.</p> <p>En del borgere kender hinanden fra lokalsamfundet, inden indflytning i centeret, hvilket borgerne oplever som positivt. Borgerne kan besøge hinanden i deres boliger og enkelte borgere har tætte venskaber.</p> <p>Borgerne udviser omsorg for hinanden, når de er syge.</p> <p>Borgere, der er i den sidste livsfase, kan være urolige, med behov for personalets tilstedeværelse og stille snak, hvilket personalet imødekommer.</p> <p>Stemningen i centeret kan blive trykket, når der ankommer ambulance eller bedemand.</p> <p>Når en borger dør, synges vedkommende ud og borgerne kan deltage, såfremt de ønsker det.</p>
<p><b>Dokumentation</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet anvender "Nexus" til at dokumentere alle observationer af afvigelser i borgerens fysiske og psykiske tilstand, der gennemgås dagligt og sikres opfølgning på. Personalet har fokus på tidlig opsporing og observationerne skaleres i 3 farve, der indikerer, hvilket personale skal handle herpå.</p>



		<p>Til daglige morgenmøder viden deles alle observationer, der uddelegeres opgaver og der handles på beskrivelserne.</p> <p>Til ugentlige personalemøder gennemgås alle borgeres status, sammen med sygeplejerske, og der aftales eventuelle opfølgninger.</p> <p>Der afholdes "DÆMP" møder, hvor borgeren er i fokus.</p> <p>Jf. "Den Røde Tråd" afholdes indflytningssamtale efter ca. 4-5 uger, sammen med borger (hvis muligt) og pårørende. Der afholdes opfølgningssamtale 1 gang årligt eller oftere, hvis behov herfor.</p> <p>Personalet har fokus på, at få en god indsigt i borgerens liv, støttebehov og eventuelle smerter, så hurtigt som muligt.</p>
<b>Kommunikation</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet anvender god og ordentlig tone i kommunikation med borgerne; samt snakker med og tiltaler borgerne, ud fra borgerens egne ønsker.</p> <p>Personalet respekterer borgerne og undgår, at benytte bandeord og humor over for borgere, der reagerer negativt herpå.</p> <p>Nogle borgere kan lide, at lave sjov, hvilket personalet er med på.</p> <p>Personalet er opmærksomme på borgere uden verbalt sprog, der udtrykker sig via ansigtsmimik, signaler med øjnene og lyde, samt ved at tage fat i personalets hånd / arm.</p> <p>Personalet har fokus på borgernes behov og undgår egne optikker i samværet og støtten til borgerne.</p> <p>Personalet imellem har et godt samarbejde, god trivsel, ordentlighed i kommunikation, der både kan være sjov og alvorlig.</p>
<b>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende er en nødvendig samarbejdspart omkring borgeren, der har viden om og kendskab til borgeren.</p> <p>Personalet har løbende samtaler med pårørende om borgerens trivsel.</p> <p>Samarbejdet fungerer generelt godt. Nogle pårørende ringer ofte og nogle snakker med personalet, når de er på besøg.</p> <p>Pårørende kan være frustrerede og kede af det, hvilket personalet skal kunne rumme og afsætte tid til, for at snakke og skabe tryghed for pårørende.</p>

		<p>Borgernes forskellige former for samtykkeerklæringer og personalets tavshedspligt kan være konfronterende i nogle pårørendes optik. Personalet respektere et "Nej" fra en borger, hvilket kan være svært for pårørende, at forstå.</p> <p>Der kan opstå etiske dilemmaer mellem pårørende, borgere og personalet, der skal drøftes og afklares. Personalet løser udfordringerne med pårørende via dialog.</p> <p>Pårørende kan få adgang til "Sekoia" kommunikationsfunktionerne, såfremt borgeren giver samtykke hertil.</p>
--	--	--

## Pårørendes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p><b>Inddrages de pårørende i borgernes hverdag.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne trives, er glade og trygge. Centeret er et godt mindre sted, der er inkluderet i lokalsamfundet, hvor frivillige og eksterne borgere kommer i centeret, med et frisk pust til borgerne. Borgerne deltager i aktiviteter og arrangementer både internt og eksternt i tilbuddet, der passer til borgernes interesser og ønsker om socialt samvær i fællesskaber.</p> <p>Nogle borgere er inddraget i mindre praktiske opgaver, der imødekommer borgernes ønsker og interesser.</p> <p>Pårørende deltager i nogle af de planlagte arrangementer og aktiviteter i løbet af året og i hverdagsaktiviteterne, når de kommer på besøg. Borgerne har mulighed for, at benytte centerets gildesal til at fejre egen fødselsdag eller holde fest, med mulighed for at invitere hele familien, hvilket er positivt.</p>
<p><b>Informations flowet mellem centeret og pårørende understøtter samarbejdet.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Nogle pårørende får forskellige informationer og kan kommunikere med personalet via "Sekoia" system, hvilket fungerer godt og har forbedret informations flowet. Pårørende kan læse beskeder omkring borgeren, skrive spørgsmål til personalet, tjekke centerets kalender og uploade fotos.</p> <p>Pårørende har desuden mulighed for, at følge med i centerets og borgernes hverdag via lukket "Facebook" gruppe, hvilket er positivt.</p> <p>Pårørende oplever en god kontakt til borgernes kontakt personer og til øvrigt personalet. Der er altid mulighed for, at snakke med personalet eller lederen, når pårørende er på besøg.</p>
<p><b>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.</b></p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet er imødekommende, forstående og positive. Pårørende oplever en positiv kommunikation og kompetent personale.</p> <p>Pårørende oplever, at det tager tid, at vænne sig til nyt personale og nogle af personalet er nemmere at kommunikere med end andre.</p> <p>En borger har svært ved at forstå, hvordan vedkommendes kaldesystem til personalet fungerer, hvilket kan skabe usikkerhed og utryghed. Systemets lyd er ringe og svært at høre for borgeren. Pårørende efterspørger mere tydelig melding til borgeren, når vedkommende har kaldt efter hjælp og venter på, at personalet kommer.</p>

Indikator	Bedømmelse	
<p><b>Der observeres på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p><b>Borger bolig</b> (1 borger og 1 personale til stede):                      Personalet taler stille, roligt og i lavt toneleje til borgeren. Personalet forsøger at holde borgeren vågen og fokuseret.                      Personalet samtaler med borgeren under plejen og spørger til borgerens velbefindende.                      Personalet fortæller løbende borgeren, hvad der skal ske.                      Personalet motiverer borgeren til at spise. Borgeren har ingen appetit og takker nej.                      Borgeren bliver liggende i sengen og personalet forlader boligen.</p> <p>Tilsynskonsulenten bemærker, at døren ind til borgerens bolig er åben, når personalet kommer til boligen og under plejen.</p>
	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p><b>Fælles spisestue</b> (3 borgere og 2 personale er til stede):                      2 borgere spiser sammen ved et bord og 1 borger spiser selv ved andet bord.                      Der er ingen samtale eller interaktion borgerne imellem.                      1 personale sætter sig ved bord og snakker med 1 borger.</p>
	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p><b>Borger bolig</b> (1 borger og 1 personale er til stede):                      Personalet giver borgeren morgenpleje i sengen.                      Personalet taler med borgeren om, hvad borgeren oplevede dagen før; samt fortæller løbende borgeren, hvad der skal ske omkring plejen.                      Personalet anvender formuleringerne "Du skal..." og "Vi skal..." i kommunikationen til borgeren.                      Personalet er opmærksom på borgerens løbende behov for drikkeelse.                      Borgeren fortæller ad flere gange, at vedkommende har ondt. Personalet anerkender borgerens smerter og forklarer, at det er svært for borgeren, at få en komfortabel position i sengen under plejen.                      Personalet forsikrer borgeren om, at det er sikkert i sengen og gennemfører plejen.                      Personalet udviser hensyn og nænsomhed over for borgeren under plejen.                      Personalet forsøger, at motivere borgeren til at hjælpe til, når borgeren skal vendes i sengen.                      Borgeren hjælper til med at holde ved sengehest og strække / bøje sine ben.</p>

		<p>Tilsynskonsulenten bemærker, at døren ind til borgerens bolig er lukket, når personalet kommer til boligen og under plejen.</p> <p>I denne sammenhæng oplyser personalet, at dør ind til borgerens bolig og ind til soveværelset altid holdes lukket, for at sikre borgerens værdighed, hvis nogen skulle komme ind i boligen under plejen.</p>
--	--	--