

Vejen kommune

## Plejecentret Lundtoft

Uanmeldt tilsyn, rapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 10. oktober 2019  
Rapporten er udarbejdet af: Tilsynskonsulent Anna Rask Poulsen  
Socialtilsyn Syd+  
Lindevej 5A  
5750 Ringe

# Rapport 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>	Plejecentret Lundtoft
<b>Adresse</b>	Magnolievej 28, 6650 Brørup
<b>Telefon</b>	7538 2098
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:jva@vejen.dk">jva@vejen.dk</a>
<b>Leder</b>	Centerleder Joan Andersen
<b>Pladser i alt</b>	42 lejligheder fordelt på 3 afdelinger (særskilt dementafsnit - Anemonen)

## 2. Oplysninger om datakilder

<b>Interviewet under tilsynet</b>	Borgere: 4 borgere (2 i egen lejligheder samt 2 i fællesrummet)  Medarbejdere: Teamkoordinator + medarbejder (medarbejder går kl. 11.25)  Telefoninterview: 2 pårørende
<b>Observation</b>	STS+ har udført observation af plejesituation i borgers lejlighed samt observation i fællesrum/morgenkaffe og i forbindelse med fællessang.
<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

Pårørende politik, Ældreområdet Vejen Kommune

### Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtoft yder praktisk hjælp og personlig pleje til den enkelte borger, ud fra den individuelle bevilling. Yderligere giver både medarbejderne og borgerne udtryk for, at borgerne modtager den hjælp de er bevilget til samt har behov for. Medarbejderne har derudover fokus på, at løse kerneopgaven, med udgangspunkt i Vejen kommunes "Værdighedspolitik".

STS+ vurderer endvidere, at Plejecentret Lundtoft inddrager borgerne i udførelse af praktiske og personlig plejeopgaver, idet omfang det er muligt. STS+ bemærker hertil, at nogle borgere kan have ressourcer, der ikke bliver inddraget. Dette kan dog skyldes borgernes manglende lyst til deltagelse i eksempelvis udførelse af praktiske opgaver.

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtoft har fokus på, at tilpasse rammerne omkring måltiderne, der generelt understøtter den enkelte borgers behov og ønsker. Borgerne udtrykker overordnet tilfredshed med maden. Dog er der enighed blandt medarbejdere og borgere om, at valgfriheden og indflydelse på valg af mad kan forbedres.

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtoft udfører ernæringscreening af borger ved indflytning samt når der observeres et behov herfor.

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtoft har fokus på, at tilbyde (rehabiliteringsforløb) eller træningsforløb, efter eksempelvis indlæggelse på sygehus, med henblik på, at forbedre borgernes funktionsniveau således, at borgerne i højst mulige omfang bevarer en aktiv og selvstændig hverdag og derved kan behovet for støtte mindskes. Yderligere har Plejecentret Lundtoft flere forskellige former for aktiviteter, hvor motion indgår.

STS+ vurderer desuden, at Plejecentret Lundtoft løbende dokumenterer på Sekoia skærme samt i Nexus og der følges løbende op på den enkelte borgers funktionsniveau. Endvidere foretager Plejecentret Lundtoft funktionsudredninger ved et fagligt vurderet behov herfor.

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtofts fysiske rammer og faciliteter fortsat tilgodeser målgruppens behov. Supplerende oplyses, at Plejecentret Lundtoft flytter til nye fysiske rammer og faciliteter i løbet af oktober 2019.

STS+ vurderer tillige, at borgernes trivsel overvejende er positiv.

STS+ vurderer også, at Plejecentret Lundtofts medarbejdere, pårørende og borgere oplever, at der er en god og indbyrdes tone, mellem både borgere, pårørende og medarbejdere.

STS+ vurderer yderligere, at Plejecentret Lundtoft anvender Vejen Kommunes pårørende politik således, at pårørende imødekommes ud fra Vejen Kommunes overordnede værdier.

STS+ vurderer, ud fra observationer samt interview, at Plejecentret Lundtoft møder borgerne anerkendende og empatisk. Endvidere omtales og tiltales borgerne på en etisk faglig og forsvarlig facon.

### Udviklingspunkter

- Plejecentret Lundtoft kan med fordel have fokus på kommunikationen hos borgere med nedsat hørelse. STS+ bemærker, at borgernes trivsel kan påvirkes negativt ved hørenedsættelse, hvorfor fokus på høreprøve/nye høreapparater muligvis kan medvirke til, at borgernes trivsel forbedres.
- Plejecentret Lundtoft kan med fordel have fokus på øget medindflydelse og medinddragelse af borgernes mulighed for valg af madretter samt ved ændringer i ydelser til borgerne.
- Plejecentret Lundtoft kan med fordel være opmærksom på, at ekstern supervision kan medvirke til, at højne den samlede kvalitet.
- Plejecentret Lundtoft kan med fordel højne informationen til pårørende. Herunder ved fald, kostændring, det årlige lægetjek samt orienterer sig, via Sekoia, omkring pårørendes informationsbeskrivelser.
- Plejecentret Lundtoft kan med fordel oplyse pårørende om, hvem der skal rettes henvendelse omkring borger.
- Plejecentret Lundtoft kan med fordel tilbyde individuel løbende dialog samtaler med pårørende.

### 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*

### Tema 1 – Borgernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<b>Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b>	I høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser, at de får den hjælp der er behov for. Dog er standard for støvsugning blevet forringet, hvilket er utilfredsstillende. Endvidere supplerer en borger med, at der ikke sker inddragelse, når der eksempelvis ændres på, at der ikke længere støvsuges hver uge, men hver 3. uge.  Borger tilføjer, at helbredsmæssige gener gør, at borger ikke kan hjælpe til. Anden borger supplerer med, at borger ikke hjælper til, idet både helbredet og lysten dertil, ikke er tilstede.
<b>De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser, at der ydes hjælp til bad en gang om ugen samt at badet er om morgen, hvilket passer borgerne godt. Øvrige dage kan borgerne selv klare den personlige pleje.

<p><b>Borgerne kan bidrage og medinddrages. Der er fokus på borgernes værdighed i levering af den personlige hjælp.</b></p>		<p>Borger tilføjer, at borger er med til at planlægge tidspunkter for hjælp til den personlige pleje og borger fortæller, specielt nye medarbejdere, på hvilken måde borger gerne vil hjælpes. Endvidere supplerer borger med, citat, <i>"jeg skal nok fortælle, hvis de ikke kan læse på skærmen, hvordan og hvornår."</i></p>
<p><b>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Nogle borgere oplyser, at maden smager godt og andre er utilfredse med madens smag, som betragtes som kedelig og citat, <i>"vi får ikke serveret det der står på sedlen – servering af suppe 3 gange på en uge – det kan ikke passe."</i></p> <p>Borgerne oplyser, at der er mulighed for, at vælge mellem 7 til 8 retter og ligeledes valgfrihed til fødselsdag. Dog supplerer borger med, at valgfrihed til fødselsdage er begrænset til valg mellem samme antal retter, hvilket ikke opleves som værende valgfrihed og medindflydelse.</p>
<p><b>Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.</b></p>	<p>I lav grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne oplyser, at de ikke deltager i nogen former for træning. En borger tilføjer, at borger deltager i gåture med "Skubberne".</p>
<p><b>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger oplyser, at borger er meget glad for egen lejlighed. Fællesrummet benyttes indimellem, men borger opholder sig mest i egen lejlighed. Anden borger oplyser, at der var bedre fysiske rammer på tidligere plejecentre, men citat, <i>"nu skal jeg flytte over i det nye byggeri, hvilket jeg glæder mig til."</i></p>
<p><b>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne oplyser, at de trives og er glad for deres hverdag på plejecentret og der er en god stemning mellem borgerne indbyrdes.</p> <p>Borgerne oplyser endvidere, at deres ønsker imødekommes i det omfang det er muligt. Herunder eksempelvis flytning af bad til anden dag.</p> <p>Borger oplyser, at borger oplever en god stemning og der er plads til humor, både mellem medarbejdere og borgere og borgerne imellem.</p> <p>Borgerne tilføjer, at der er flere forskellige aktiviteter, som der er mulighed for deltagelse i. Nogle deltager og andre gør ikke. En borger tilføjer, at borger ikke deltager på grund af dårlig hørelse. Herunder oplyses, at borgers høreapparater er 3 år gamle.</p>

		<p>STS+ observerer, i forbindelse med fællessang på dagen, at der er flere borgere der deltager og borgerne virker glade og i godt humør. Ligeledes virker borgerne glade for de frivillige hjælpere.</p>
<b>Kommunikation</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at medarbejderne altid taler ordentlig, er imødekommende og venlige. Det samme gør sig gældende mellem borgerne indbyrdes.</p> <p>Borgerne oplyser desuden, at de er bekendt med hvem de skal henvende sig til, såfremt der er noget ved egen pleje, praktisk hjælp eller madservice, de er utilfredse med.</p> <p>Borger tilføjer, at borger har meget svært ved, at høre hvad medarbejderne siger.</p>
<b>Samarbejdet med udgangspunkt i den pårørende som en ressource</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at der er godt samarbejde og pårørende bliver informeret om hverdagen. Herunder via borger, medarbejderne og beboerblad, hvor de forskellige aktiviteter står beskrevet.</p> <p>Borger tilføjer, citat, <i>"jeg tror de får de oplysninger de skal have."</i></p>

## Tema 2 – 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>Medarbejderne oplyser, at borgerne får den praktiske hjælp borgerne har behov for og hjælpen er altid en individuel vurdering af den enkeltes behov. Endvidere oplever medarbejderne, at borgerne er tilfredse med den hjælp og støtte der ydes samt at borgerne trygt henvender sig til medarbejderne, hvis der er problematikker der skal drøftes.</p> <p>Medarbejderne supplerer med, at den praktiske hjælp som hovedregel udføres på de aftalte tidspunkter. Dog kan der opstå situationer, hvor der er behov for ændringer.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at borgerne hjælper til i det omfang det er muligt. Der er hele tiden fokus på, at motiverer borgerne til deltagelse i de praktiske opgaver. Eksempelvis kan borger nippe blomster, mens medarbejder tørre støv af, og/eller hjælpe til med vasketøj.</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>Medarbejderne oplyser, at borgerne får den pleje der er vurderet behov for og det er altid en individuel vurdering af den enkeltes behov. Nogle borgere får eksempelvis bad en gang om ugen og andre får flere gange om ugen. Endvidere inddrages borgerne i planlægning af tidspunkter for hjælpen.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at som hovedregel overholdes alle aftaler og borgerne er ligeledes blevet mere inddraget i processerne efter der er ophængt Sekoia skærme i borgernes lejligheder. Herunder sker opdateringerne altid sammen med borgerne og eksempelvis, hvis en borger selv ønsker at indtage sin medicin, skrives der i Sekoia, at medicinen skal sættes frem. Ligeledes er medarbejderne meget glade for skærmene, idet opgaverne hos borger er beskrevet. Yderligere ved medarbejderne, at opgaven er fuldført, når lejligheden forlades, idet der skal ske afkrydsning på skærmen.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at der holdes fast i den pædagogiske tilgang som er, hjælp til selvhjælp. Herunder bliver borgerne inddraget i eksempelvis morgenrutiner. STS+ observerer i forbindelse med pleje af borger, at borger inddrages i det omfang det er mulig.</p>

<p><b>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne virker til at være tilfredse med forplejningen. Der har tidligere været utilfredshed omkring maden var for salt, men dette er ændret.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at borgerne inddrages i valg mellem 7 retter + desserter. Fra bestilling til levering går der ca. 4 uger. Yderligere har borgerne mulighed for, at vælge egen ret til fødselsdage, dog fortsat mellem de 7 retter. Medarbejderne finder ikke, at borgerne får den fulde indflydelse, når valget kun omhandler 7 forudbestemte retter.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at borgerne efterlyser, at maden tilberedes på plejecentret, idet duften af madlavning vil gøre en forskel for borgerne. STS+ bemærker, at involvering af borgerne i praktiske opgaver omkring madlavning samt duften heraf kan medvirke til, at borgerne oplever øget trivsel i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, hvis pårørende gerne vil spise med, at køkkenet have besked 4 uger i forvejen, hvilket er u hensigtsmæssigt. Plejecentret har dog mulighed for, at bestille smørrebrød fra dag til dag i eget køkken.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne kan få serveret måltiderne fleksibelt. Herunder kan maden f.eks. varmes, når borger kommer hjem fra byen.</p> <p>Medarbejderne tilføjer yderligere, at der sker ernæringsscreening ved indflytning og derudover er medarbejderne altid observerende på, om der sker ændringer fysisk og/eller mentalt hos den enkelte borger. Eksempelvis kan nævnes observation på væggtab, sår der ikke heles, psykisk ustabil, diabetiker. Observationerne dokumenteres over en periode, eksempelvis 14 dage, hvorefter der foretages en faglig helhedsvurdering af behovet for fornyet ernæringsscreening.</p>
<p><b>Træning (SEL §86) opleves tilfredsstillende.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at nogle borgere har genoptræningsplaner efter sygehusophold og nogle borgere har vedligeholdelsestræningsplaner. Det er fysioterapeut eller ergoterapeut der udarbejder planerne, hvis der vurderes behov herfor. Terapeuterne deltager i træningsforløbene og medarbejderne understøtter træningen med borgerne.</p>



		<p>Medarbejderne tilføjer, at borgerne og pårørende virker tilfredse med de træningsforløb der er iværksat.</p> <p>STS+ bemærker, at udviklingspunkt, fra uanmeldt tilsynsbesøg den 20.11.2018, er imødekommet.</p>
<b>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at de har indtryk af, at borgerne oplever de fysiske rammer som hyggelige og rare at opholde sig i. Borgerne nyder hinandens nærhed i fællesrummene.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at fællesarealerne på nuværende tidspunkt er præget af flytning til nye fysiske rammer. Der har derfor i en længerevarende periode været støj, som kan påvirke borgernes oplevelse af egen trivsel i de fysiske rammer.</p> <p>Medarbejderne supplerer med, at flytningen af indbo samt borgerne foregår over 2 dage. Der kommer flyttefirma og de pårørende er inviteret ind for, at tage imod borger i ny lejlighed og være behjælpelig med, at indrette lejlighederne.</p>
<b>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne virker glade, trygge og i god trivsel. En borger har f.eks. skrevet følgende til medarbejderne, citat: <i>"Kære alle – Tak for god pleje og hjælp til at komme videre i eget hjem – Kærlig hilsen....."</i></p> <p>Medarbejderne tilføjer, at borgerne inddrages og har indflydelse på blandt andet de aktiviteter der foregår på plejecentret samt planlægning af tid for udførelse af praktiske opgaver og den personlige pleje. Borgerne har ligeledes været inddraget i valg af egen lejlighed, i de nye fysiske rammer.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at borgernes trivsel muligvis kan være påvirket af støj og uro i forbindelse med den kommende flytning. Medarbejderne er opmærksomme herpå.</p>
<b>Dokumentation</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at der løbende dokumenteres i Nexus samt Sekoia og der er konstant fokus på, om der er behov for ændringer i de tildelte ydelser. Der er således løbende faglige vurderinger omkring en handleanvisning, over en kortere periode, og ved behov ændres handleplanen.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at funktionsudredninger foretages ved vurderet behov herfor. Eksempelvis hvis en borger kommer hjem fra en indlæggelse vurderer medarbejderne, om der er behov for ny funktionsudredning.</p>

		<p>Funktionsudredninger foretages af medarbejderne, såfremt der er tale om udredning inden for serviceloven. Udredning inden for sundhedsloven foretages af sygeplejerske.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at videndeling foregår på gruppemøder, som afholdes hver onsdag, samt via advid.</p> <p>Der er desværre ikke fastlagt overlap, hvilket ville være en fordel, set både i forhold til borgerne og medarbejderne. Begrundelse er, at der kan være situationer, hvor der ikke noteres i journal inden vagtskifte, f.eks. fordi borgerne udskrives fra sygehuset på alle tider af døgnet, tilføjer medarbejderne.</p>
<b>Kommunikation</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejder oplyser, at kommunikationen er god og der er plads til individuelle forskelligheder. Yderligere opleves kommunikationen mellem borgerne, at afspejle det omkringliggende samfund.</p> <p>Medarbejder oplyser desuden, at der kan opstå situationer, hvor kommunikationen til borgerne ikke er etiske og fagligt forsvarligt. Medarbejdergruppen har tillid til hinanden og derfor er det altid muligt, at drøfte sådanne hændelser med sine kollegaer. Derefter kan medarbejdergruppen drøfte hændelsen i fælles forum. Endvidere tilføjes, at medarbejderne er rollemødder for eleverne, hvorfor der skal være fokus på kommunikationsformerne.</p> <p>Medarbejder oplyser endvidere, at der desværre ikke længere er supervision, herunder supervision omkring etiske dilemmaer og kommunikation. Kommunikation kan til tider gå skævt, hvilket påvirker både borgerne og medarbejderne.</p>
<b>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejder oplyser, at der er et godt og velfungerende samarbejde med pårørende. Såfremt der opstår samarbejdsvanskeligheder inviteres til dialog møde, hvor pårørende, medarbejder(e) og 3. part deltager, eksempelvis centerleder eller teamkoordinator.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at de pårørende inddrages, både set i forhold til det praktiske ved den enkelte borger og at der afholdes pårørende arrangementer, f.eks. fællesspisning.</p> <p>Medarbejder tilføjer, at der, i forbindelse med flytning til nye fysiske rammer, bliver mulighed for, at påvirke plejecenterets nye kultur. Herunder at der afholdes indflytningssamtaler, hvor borgere og pårørende gøres opmærksomme på, at pårørende deltager på</p>

		<p>samme vis, som da borger var hjemmeboende, f.eks. i forbindelse med lægebesøg, oprydning efter besøg hos borger samt andre praktiske opgaver.</p>
--	--	--

### Tema 3 – Pårørendes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p><b>Inddrages de pårørende i borgernes hverdag.</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser, at der sker inddragelse omkring borger i hverdagen. Dog er inddragelsen fra medarbejdernes side bedre fra aftenvagterne end fra dagvagterne.</p> <p>Pårørende deltager ikke længere i spisning sammen med borger, idet borger har svært ved at spise, uden at få maden galt i halsen.</p> <p>Anden pårørende tilføjer, at pårørende kun inddrages ved problematikker, hvilket opleves som værende fint.</p> <p>Pårørende kommer hver uge og oplever, at være informeret omkring diverse aktiviteter, som borger kan deltage i. Anden pårørende supplerer med, at der er for få aktiviteter borger deltager i. Borger bør motiveres mere til deltagelse ellers ser borger kun fjernsyn.</p> <p>Pårørende oplyser, at der ligeledes er orientering om hverdagslivet via månedsbladet.</p>
<p><b>Informationsflowet mellem centeret og pårørende understøtter samarbejdet.</b></p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser, at der har været manglende information om f.eks. fald, ændring af borgerens kost samt det årlige lægetjek. Det årlige lægetjek, burde pårørende informeres ved telefonopkald, under besøg eller skriftligt. Ovennævnte hændelser, oplever pårørende som værende relevante, at få information om.</p> <p>Pårørende supplerer med, at pårørende har tillid til, at medarbejderne overholder de aftaler der er indgået med og omkring borger.</p> <p>Pårørende oplyser, at der ikke tilbydes løbende dialogsamtaler. Anden pårørende oplyser, at der ikke overordnet er behov for løbende dialogmøde – citat, <i>"problemer skal løses når de opstår."</i> Dog supplerer pårørende med, at der gerne må være mere information til pårørende omkring tiden efter flytning – citat, <i>"påvirker flytningen f.eks. de ydelser borger er tildelt inden for praktisk hjælp samt personlig pleje!"</i></p>

		Pårørende tilføjer, at medarbejderne ikke får læst de informationer pårørende skriver på Sekoia. Herunder f.eks. hvis borger skal til øjenlæge. Derudover skrives der også beskeder, via Maylands kalender, som ikke læses.
<b>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at dialogen er god mellem pårørende, borgere og medarbejderne. Medarbejderne er altid venlige og imødekommende. Pårørende efterlyser dog, at få oplysning om, hvem de som pårørende skal rette henvendelse til. Anden pårørende tilføjer, at pårørende er bekendt med, hvem der skal tages kontakt til.</p> <p>Pårørende oplyser desuden, at deres eventuelle spørgsmål altid besvares af medarbejderne.</p>

Observationer		
Indikator	Bedømme se	
<b>Der observeres på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p><b>Observation 1 – Plejesituation hos borger:</b></p> <p>STS+ observerer, at der er løbende kommunikation mellem medarbejderne og borger. Borger bliver løbende gjort bekendt med, hvilke plejeopgaver der foretages. Endvidere er medarbejderne omsorgsfulde under udførelse af pleje opgaven.</p> <p>STS+ observerer endvidere, at atmosfæren er god, stemningen afslappet og kommunikationen er etisk og forsvarlig under opgavens udførelse. Der er således ikke samtale mellem medarbejderne uden involvering af borger.</p> <p>STS+ observerer tillige, at borger inddrages i det omfang det er muligt. Herunder ansigtsvask og vask af hænder.</p>

**Observation 2 – Fællesaktivitet/sang:**

STS+ observerer, at der er en tryk stemning, hvor der samtales på kryds og tværs mellem henholdsvis, borgere, frivillige og medarbejdere. Der er indbyrdes god dialog mellem borger og frivillig, hvor også humoren har plads til udfoldelse.

STS+ observerer, at langt de fleste, både borgere, frivillige og medarbejdere synge med. Endvidere inddrages borgerne i valg af salmer.

**Observation 3 – fællerum/morgenkaffe:**

STS+ observerer, at der er 4 borgere og flere forskellige medarbejdere kommer og går. Der er hele tiden mindst én medarbejder tilstede og der er et godt samspil mellem forskellige medarbejdere og borgere.

STS+ observerer endvidere, at medarbejderne er meget imødekommende og omsorgsfulde over for den enkelte borger og der er fokus på behov for både servering af f.eks. saft, mad samt borgers behov for at hvile.

STS+ observerer, at nogle borgere har en god og tryk dialog indbyrdes.

**Observationer:**

STS+ observerer generelt, at medarbejderne og centerleder er meget imødekommende og hjælpsomme under afvikling af tilsynet. Endvidere observeres en god atmosfære, ingen væsentlig støj, grundet snarlig flytning samt, at borgerne virker glade og trykke, både borgerne tilsynet besøger i egne lejligheder samt borgere der opholder sig i fællesrummet under morgenkaffe samt borgere der deltager i sangaktiviteten.