

Vejen kommune

Plejecenteret Blomsterengen

Unmeldt tilsyn, rapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 28. november 2018
Rapporten er udarbejdet af: Lone Lundsgaard Rasmussen
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.

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

Tilbuddets navn	Plejecenteret Blomsterengen
Adresse	Blomsterengen 42, Holsted st.
Telefon	tlf. 79 96 64 93
E-mail	imk@vejen.dk
Leder	Inge Marie Kruse
Pladser i alt	25 pladser

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynet	Borgere: 2 Medarbejdere: 2
Observation	Der er udført observation af spisesituation i demensafsnittet, Margueritten. Der er udført observation af plejesituation i demensafsnittet, Margueritten. Derudover er der udført observation under ophold i fællesarealer, samt ophold i to borgeres lejligheder.
Eventuelt andet materiale	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

Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen kontinuerligt arbejder med at tilpasse støtten, og dokumentere dette i dokumentationssystemerne.

Plejecenteret Blomsterengen leverer praktisk hjælp til den enkelte borger. Borgerne inddrages i delprocesser eller i hele processen i forhold til borgerens ønske og behov. Den praktiske hjælp opleves tilfredsstillende hos borgerne. Borgerne har en klar oplevelse af, at være medinddraget og kan i varierende grad bidrage til de praktiske opgaver. Borgerne har ligeledes oplevelsen af, at kunne sige fra, såfremt de ikke ønsker at deltage.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen leverer den personlig pleje og omsorg, med udgangspunkt i borgernes livshistorier, og individuelle behov. Medarbejderne udviser forståelse for den enkelte borger og tilpasser plejen efter borgernes behov.

I praksis leveres hjælpen med udgangspunkt i værdighedspolitikken. Medarbejderne har fokus på, at løse kerneopgaven ud fra "Det gode hverdagsliv" og med udgangspunkt i den enkelte borger.

STS+ vurderer, ud fra observation af plejesituation, at ovenstående i meget høj grad bekræftes, da ydelsen leveres med omtanke for borgerens funktionsniveau og med forventning om, at borgeren hjælper til hvor det er muligt, i forhold til vedligehold af borgerens færdigheder.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen i meget høj grad har fokus på borgernes ernæringstilstand, samt inddrager relevante data i vurderingen af den enkelt borgers ernæringstilstand. Der sker kontinuerlig opfølgning, tilpasning og dokumentation heraf. Plejecenteret Blomsterengen er i proces omkring implementering af rutinemæssig ernæringscreening for den enkelte borger.

STS+ vurderer, at den enkelte borger i høj grad har selv-og medbestemmelse i forhold til det enkelte måltid. På plejecenterets demensafsnit har borgerne dog ikke mulighed for at vælge ud fra en menu, dette valg foretages af medarbejderne ud fra deres kendskab til borgerne.

Der er stor tilfredshed på Plejecenteret Blomsterengen og der er mange muligheder for den enkelte borger, i forhold til den kost der tilbydes og i forhold til hvor måltiderne skal foregå.

STS+ vurderer ligeledes, ud fra observation af spisesituation, at Plejecenteret Blomsterengen har fokus på, at medinddrage den enkelte borger og tilpasse rammerne omkring måltider.

STS+ vurderer, at Plejecenter Blomsterengen har fokus på, at skabe klare rammer i forhold til dialog med borgere, omkring praktiske opgaver. Det er vurderingen, at borgere og medarbejdere oplever, at der er en god tone og sprogbrug.

STS+ vurderer, ud fra henholdsvis observation af spise – og plejesituation samt interview med medarbejdere, at medarbejderne arbejder ud fra bevidste etiske overvejelser, hvor der observeres en fin balance i kommunikationen med plads til humor og et stort kendskab til den enkelte borger.

STS+ vurderer, at træning efter SEL § 86 opleves tilfredsstillende af medarbejdere og borgerne. STS+ vurderer, at træning i meget høj grad, indarbejdes i det gode hverdagsliv og i daglige opgaver omkring personlige pleje og praktisk hjælp til den enkelte borger og det vurderes, at den enkelte borger kan og vil træne i forhold til det aktuelle funktionsniveau.

Plejecenteret Blomsterengen vurderes, at være rammen om et hjemligt plejecenter med hyggelige

rammer. Plejecenteret Blomsterengen har gode muligheder for individuel livsførelse og aktiviteter i fællesarealer. Som udgangspunkt vurderes det, at de fysiske rammer understøtter borgernes mulighed for det aktive liv.

STS+ vurderer, at trivslen i høj grad opleves tilfredsstillende af borgerne. Borgerne har en oplevelse af, at være medinddraget i fællesskabet og i eget liv.

STS+ vurderer, at der arbejdes tilfredsstillende med dokumentation og der følges op ved behov i såvel Nexus som i døgnrytmeplanen. Der er en klar opgavefordeling ved kontaktpersoner, samt klare retningslinjer for dokumentation ud over sygepleje og medicin. Alle afvigelser dokumenteres og viden deles ved advis system i Nexus, samt på morgenmøder i begge afdelinger.

Endelig vurderer STS+, at borgere og medarbejdere samlet giver udtryk for, at der er en god tone og sprog på Plejecenteret Blomsterengen. Ud fra observationer af spise – og plejesituation vurderer STS+, at ovenstående bekræftes.

Udviklingspunkter

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen med fordel kan øge fokus på, at sikre implementering af rutinemæssig ernæringscreening for den enkelte borger med henblik på, at understøtte alle borgeres sundhedsmæssige balance og generelle trivsel.

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>Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger oplyser, at vedkommende får hjælp til al praktisk hjælp, men kan selv vaske lidt op, f.eks kaffekopper.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til det hele.</p> <p>Borgerne oplever begge, at få den hjælp der er aftalt og er ligeledes tilfreds med den ydelse, der er bevilget.</p> <p>Borgerne oplyser ligeledes, at de ikke kan bidrage til f. eks tøjvask.</p>
<p>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.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger oplyser, at vedkommende får hjælp til at få bad to gange om ugen. Ligeledes oplyser borger, at vedkommende skal have fysisk som verbal støtte til badet. Der er yderligere enkelte ting ved personlig pleje, som borger oplyser, vedkommende fysisk skal have hjælp til.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende kan klare det meste selv, citat: <i>"Jeg ordner selv håret, klarer at få mine smykker på og tøj"</i>.</p> <p>Borgerne oplever, at få den hjælp der er aftalt og oplever, at den personlige pleje som de får støtte til, er tilfredsstillende.</p> <p>Borgerne oplever til dels, at være inddraget i planlægningen og fortæller, at der tages hensyn til ønsker, f.eks hvis borger skal hjem til familien til fødselsdag eller andet, så kan der tages bad på andet tidspunkt, eller borger får hjælp til at sætte håret, m.m.</p>
<p>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne oplyser, at det er god mad der serveres på Plejecenteret Blomsterengen. Borgerne er tilfredse med både det varme mad og smørrebrødet.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke bidrager til tilberedningen eller anretning af maden. Dog oplyser den ene borger, at vedkommende bliver inddraget i oprydningen. Dette observeres ligeledes efter spisesituation i Margueritten, hvor borger bliver spurgt om vedkommende vil hjælpe med opvasken. Medarbejder, citat: <i>"Jeg ved du er så glad for at vaske op"</i>. Borger, citat: <i>"Ja, det vil"</i></p>

		<p><i>jeg da gerne hjælpe med”.</i></p> <p>Borger oplever i høj grad, at kunne komme med ønsker til menuen, særligt ønsker ved fødselsdage og andet fremhæves af borger.</p> <p>Borgere oplyser ligeledes, at de får 3 måltider om dagen, samt eftermiddags – og aftenkaffe. Borgerne har ikke oplevelsen af, at det er muligt at spise på andre tidspunkter.</p> <p>Borger oplyser, at måltiderne justeres f. eks vil den ene borger gerne sove længe. Derfor spiser vedkommende morgenmad og efterfølgende mindre til frokost.</p>
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Ingen af de adspurgte borgere oplever, at de modtager træning.</p> <p>Borger oplyser, at vedkommende har deltaget i aktiviteten ”gymnastik”. Borger fortæller, citat; <i>”Det er en dejlig aktivitet og at de bliver rørt, men det er hårdt, det varer en hel time, så jeg deltager ikke mere”.</i></p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de er meget glade for deres bolig og deres naboer. Den ene borger oplyser ligeledes, at vedkommende ofte sidder sammen med et par naboer under måltidet. Citat; <i>”Vi snakker så godt sammen, og hygger os”.</i></p> <p>Borgerne oplyser ligeledes, at de benytter fællesrummene meget i forbindelse med diverse fællesaktiviteter, samt ved måltider. Begge borgere er glade for fællesrummene.</p> <p>Borgerne oplyser ligeledes, at de spiser alle måltider i fællesrummet med de øvrige borgere på afdelingen.</p> <p>Borger oplyser, at vedkommende er særligt glad for sin terrasse og har brugt den flittigt hele sommeren.</p>
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at deres ønsker imødekommes og der opleves generelt en god stemning på afdelingen og der er plads til humor. En borger fortæller, citat; <i>”Medarbejderne er så venlige og omsorgsfulde – det er rart”.</i></p> <p>En af de adspurgte borgere fortæller ligeledes, at vedkommende deltager i aktiviteter hver uge, og nyder det sociale liv på Plejecenteret Blomsterengen, citat: <i>”Jeg deltager i mange</i></p>

		<p><i>aktiviteter og møder mange borgere – også fra de andre afdelinger. Vi har det godt sammen”.</i></p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de er glade og tilfredse og i overvejende grad er i godt humør.</p>
Kommunikation	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de kan henvende sig til medarbejderne, såfremt der er noget de ikke er tilfredse med omkring egen pleje, praktisk hjælp og madservice.</p> <p>Borgerne ved hvem deres kontaktperson er, men oplever, at de kan henvende sig til alle medarbejdere ved bekymringer eller ting de gerne vil have ændret.</p> <p><i>F.eks fortæller en borger, citat; ”Jeg har netop snakket med både gruppeleder og min kontaktperson, da jeg oplever, at jeg har sværere ved at gå, jeg er mere tryk når jeg benytter min rollator”.</i></p> <p>Borgerne oplever, at der er en god kommunikation med medarbejderne og oplever ikke, at der er forskel på hvor medarbejderne taler med dem.</p> <p>Borgerne oplever, at der er en god tone mellem borgerne og det er hyggeligt, at snakke sammen ved måltider eller invitere naboen ind til aftenkaffe i egen bolig.</p>

Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne i høj grad får den hjælp de er visiteret til, citat medarbejder; <i>"Og lidt mere til"</i>.</p> <p>Ved sygefravær blandt medarbejderne kan der justeres lidt, men borgerne får hjælpen på et andet tidspunkt. Ligeledes kan borgernes dagsform også være afgørende for eksempelvis et bad og i hvilken form det udføres, f.eks et almindeligt bad eller etagevask.</p> <p>STS+ observerer således en plejesituation, hvor en borger skal have bad. Borger tilskyndes til, at bidrage til egen pleje i det omfang som borger formår. Borger samarbejder, men bliver hurtigt træt. Dette imødekommes af medarbejder, der tilbyder at hjælpe.</p> <p>Medarbejderne oplever, i meget høj grad, at borgerne er tilfredse med den ydelse de modtager.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det er forskelligt fra de to afdelinger, hvor meget borgerne inddrages, og kan bidrage til den praktiske ydelse. F.eks er der en borger der laver havregrød med verbal støtte.</p> <p>En medarbejder på Margueritten fortæller, at borgernes dagsform afgør i hvilken grad den enkelte borger inddrages og kan bidrage til praktiske opgaver. STS+ observerer i forbindelse med afslutning af spisesituation, at en borger bliver spurgt om vedkommende vil hjælpe til med opvasken. Dette er borger glad for og går med medarbejderen for at hjælpe.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de inddrager og motiverer borgerne til at bidrage alt det de kan. Citat: <i>"Vi inddrager borgerne alt hvad vi kan, f.eks dække bord eller fylde i opvaskemaskine, eller samle tallerkner sammen"</i>.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplever, at borgerne generelt er tilfredse med de personlige opgaver og plejen de modtager. Borgerne opleves glade, positive og tilfredse med hjælpen.</p> <p>Enkelte borgere har svært ved at forstå, at der kan være begrænsninger i tiden, f. eks i forhold til</p>

klippekortet og en borger med Apnø maskine der gerne vil oplære medarbejderne om dagen i det, men hvor medarbejderne udtaler, at det skønnes mere relevant i forhold til oplæring hos aften – og nat medarbejdere, da det er dem der skal udføre opgaven.

Medarbejderne oplyser ligeledes, at borgerne får den hjælp de er visiteret til.

En medarbejder på Margueritten fortæller, at de hurtigt aflæser borgernes dagsform og indretter hjælpen og støtten til borgeren efter denne. Medarbejder fra Margueritten oplyser, at medarbejderne ved morgenmøde fordeler borgerne og arbejder med borgeren/borgerne hele vagten. Således kan de justere plejeopgaverne, så de passer med borgerens ønsker og behov.

Medarbejderne oplyser, at hovedparten af plejeopgaverne ligger først på dagen, men er ellers jævnt fordelt over hele dagen og aftenen, i det nogle borgere skal have hjælp til toilet eller bleskift og nogle borgere kan have et "uheld" hvorfor de skal have skiftet tøj og vaskes.

Medarbejderne oplyser, at de har fokus på den enkelte borgers behov, f.eks hvis en borger er meget træt om morgenen og derfor ønsker at komme senere op, så kan opgaven skubbes til senere til borgeren er klar til at komme op.

Medarbejderne oplyser, at borgerens døgnrytmeplaner benyttes i forhold til inddragelse af borgerne. Ligeledes har medarbejderne fokus på, at der ved nogle borgere skal være forebyggende personlig pleje, f.eks ved urinvejsinfektion og sårbehandling/pleje.

Medarbejderne oplyser, at enkelte borgere selvstændigt kan løse plejeopgaver. Hovedparten af borgerne på Plejecenteret Blomsterengen kan inddrages i egen personlig pleje ved verbal guidning eller hjælp til dele af opgaver omkring personlig pleje. F.eks kan en borger have svært ved at vaske sig i højre side af kroppen, men klarer fint venstre side selv. Ligeledes kan en borger selv sætte håret og føntørre håret, andre borgere skal have fysisk hjælp til dette.

<p>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne generelt er tilfredse med den forplejning de modtager. Der kan være enkelte borgere, der har andre ønsker. Ønsker forsøges imødekommet, såfremt det kan lade sig gøre.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne inddrages i planlægningen ved at komme med menuforslag og der kan være ønsker til både hovedret og bi-ret. Medarbejderne oplyser, at der er madansvarlige på hver afdeling. Medarbejderne lytter til både borgernes ønsker og hvad borgerne godt kan lide og tager imod ris og ros fra borgerne.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at det varierer fra afdeling til afdeling i hvilken grad der er fleksibilitet i måltidet, tidspunkt det serveres, samt medinddragelse af borgerne. F.eks fortæller en medarbejder på Margueritten, at de får varm aftensmad, mens der på den anden afdeling er smørrebrød om aftenen. Ligeledes er det medarbejderne, der på Margueritten, sammensætter menuen. Dette inddrages borgerne ikke i. Medarbejderne lytter meget til borgerne og lægger mærke til hvad de kan lide af retter og hvilke retter de ikke bryder sig om. Der er ligeledes fokus på, at tilpasse tidspunktet for borgernes frokost, hvis de f.eks har ønsket at sove længe og har fået sen morgenmad.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at Plejecenteret Blomsterengen er i opstart omkring rutinemæssig ernæringscreening af borgerne. Medarbejderne oplyser, at det på nuværende tidspunkt kun er ved behov, f.eks vægtøgning/vægttab. Ved indflytning skal borgeren vejes. Ligeledes benyttes der diætist, der kommer på faste besøg og som kan sammensætte diæt/kostplan og vejlede medarbejdere i specialkost til borgerne, samt følge op. På Margueritten vejes borgerne fast en gang om måneden.</p>
<p>Træning (SEL §86) opleves tilfredsstillende.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejdere oplever generelt, at borgerne er tilfredse med de tilbud om træning og aktiviteter der er på Plejecenteret Blomsterengen.</p> <p>Medarbejdere fortæller, at der ved indflytning og efterfølgende ved behov, er ergoterapeut</p>

		<p>tilknyttet, der inddrager medarbejdere og anviser til små hverdagsaktiviteter for borgeren, ved praktisk hjælp og personlig pleje.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgerens træningsbehov kontinuerligt inddrages i små hverdagsaktiviteter, samt almindelig livsførelse. Det kan dog godt være svært, at motivere borgerne til f.eks en cykeltur. Her kan borgerne godt melde fra.</p> <p>En medarbejder fortæller endvidere, citat: <i>”Det kan være de ganske små ting, f.eks kan en borger med KOL, med følge af mig, gå op i cafeen eller til spisningen, hvor borger kan klare den halve vej med rollator, derefter kan borger sætte sig i kørestol og blive kørt resten af vejen. Borger ved dog også godt at rollatoren stadig står i gangen, når de går tilbage, hvorefter resten af turen tilbage til egen bolig foregår med rollator igen”.</i></p> <p>STS+ observerer således også en borger, der ønsker at gå en tur over middag. Dette imødekommes af medarbejderne og det aftales, hvilken medarbejder der går tur med borger og hvornår borger skal være klar.</p> <p>Yderligere oplyser medarbejderne, at der er stor mulighed for, at inddrage borgerne i planlægning og afvikling af aktiviteterne. Enkelte borgere siger helt fra til træning, mens andre borgere gerne kan og vil. Medarbejderne oplyser ligeledes, at der en gang om ugen er gymnastik i aktivitetshuset, hvor det er terapeuter der genoptræner.</p> <p>Endelig oplyser medarbejderne, at der i Margueritten i øjeblikket er en borgergruppe, der meget aktivt opsøger aktiviteter og det sociale netværk via cafeen. Dette opmuntres og støttes af medarbejderne. Ligeledes tilbydes der demensgymnastik, erindringsdans, syng sammen og demens dukketeater, som borgerne i Margueritten er glade for.</p>
<p>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplever, at borgerne benytter fællesarealerne og tænker på dem som en del af deres bolig.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de fælles fysiske rammer i overvejende grad er tilpasset borgernes specielle behov. F. eks fortæller en medarbejder at plejecenterets atriumgård ofte benyttes til</p>

		<p>”kaffeslabberas” henover sommeren. Dette nyder borgerne og er gode til at tage initiativ til, at det er der borgerne samles til eftermiddagskaffen.</p> <p>STS+ bemærker ligeledes ved ophold i plejecenterets afdeling Margueritten, at fællesarealerne benyttes forskelligt af borgerne. Således får en borger, der er i aflastning, et formiddagshvil på sofaen i fællesstuen. Medarbejder oplyser, at borgeren har sovet dårligt i sin bolig og havde behov for mere trygge rammer, hvor borger kunne falde til ro til lyden af stemmer og folk i fællesrum. På en anden afdeling er der i fællesrummet, en ”sko –butik” der har indrettet sig og sat sko op på et par borde, således, at borgerne kan komme forbi og kigge på sko og afprøve, såfremt de trænger til nye sko.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at det er meget forskelligt hvor den enkelte borger kan lide at opholde sig i fællesarealerne. Nogle borgere opholder sig kun kortvarigt, andre sætter sig og nyder, at der sker noget omkring dem. En enkelt borger har således sin egen faste plads med masser af gennemgang af både borgere og medarbejdere og hvor vedkommende kan følge med i dagligdagen på plejecenteret.</p> <p>STS+ observerer, ved ophold i fællesarealerne, at der er god plads til at skabe både ro og fællesskab for borgerne og der er et varierende udbud af aktiviteter for den enkelte borger i den enkelte afdeling.</p>
<p>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplever, at borgernes generelle trivsel er god og oplevelsen er, at borgerne generelt tager fat i medarbejderne hvis borgerne oplever, at medarbejderne har for travlt. Medarbejderne oplyser, at der er enkelte borgere på plejecenteret med alkoholdemens, som er visiteret til plejecenteret i en relativ ung alder og som trives i mindre grad. Her er der også andre problematikker i borgernes livssituation, der har indflydelse på borgernes trivsel. Dette er plejecenteret og medarbejderne opmærksomme på at støtte op om, men kan ikke ændre på borgernes livssituation.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at borgerne bliver set og hørt, og at dagligdagen er så stabil</p>

		<p>som muligt.</p> <p>Medarbejderne oplyser ligeledes, at de lytter til borgernes ønsker. F.eks fortæller en medarbejder på Margueritten, citat: <i>"At en borger har ønsket at sove længere, fra kl. 21-09, så der skulle justeres i aftaler omkring medicin"</i>. Borger bestemmer og det skrives i døgnrytmeplan.</p>
Dokumentation	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at alle skriftlige afgørelser på hvilken hjælp borgerne er bevilget, ligger på Nexus og døgnrytmeplanerne. Den enkelte borgers kontaktperson følger op på døgnrytmeplaner og de kan justeres løbende.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der følges op på, om den visiterede hjælp er tilstrækkelig efter behov. Det er kontaktpersonens opgave, at notere og justere dette i døgnrytmeplanen. F.eks fortæller medarbejder om et ægtepar, der skal søge om flere timer i det den ene borger kræver mere støtte til praktiske opgaver og personlig pleje, ud over den visiterede støtte på 32 timer i hver deres bolig.</p> <p>Ved alle andre forhold end medicin og sygepleje dokumenteres der i journalen ved afvigelse; Uændret, forværret og forbedret. Borgernes funktionsudredninger og funktionsniveau opdateres ved behov/ændringer ved borgernes psykiske og fysiske formåen.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at ved afvigelser, hvor borger i 2-3 dage mister funktioner, opdateres funktionsudredninger.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at måden at viden dele på varierer lidt fra afdeling til afdeling. Dog afholder alle afdelinger et mindre morgenmøde hver dag, hvor der læses avis i Nexus og handlingsanvisninger og der fordeles borgere. Alle afdelinger afholder borgerrelaterede møder hvor den nødvendige viden deling om hver enkelt borger sikres.</p>
Kommunikation	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplever, at sproget og tonen er god og bærer præg af, at medarbejderne har arbejdet sammen i mange år. Medarbejderne oplyser ligeledes, at de er gode til at sige til og fra, og at der benyttes humor i dialogen med hinanden. Oplevelsen er, at medarbejderne taler pænt til og om hinanden.</p>

		<p>Medarbejderne oplyser ligeledes, at de er omsorgspersoner for hinanden, således at der ligger nogle klare procedurer for, hvem der skal kontaktes af valgte medarbejdere såfremt dette er nødvendigt.</p> <p>Medarbejderne er ligeledes meget bevidste om, at de ikke taler henover hovedet på borgerne, men inddrager dem i samtalen.</p> <p>Dette bemærkes således også af STS+ i begge observationssituationer, hvor kommunikationen bærer præg af ordentlighed, respekt og inddragelse af borgerne uanset funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne oplyser ligeledes, at de har etiske overvejelser i forhold til borgerne. Nogle borgere er glade for en humoristisk bemærkning, anden borger bander, citat; "som en sømand" og andre borgere igen kræver mere distance og struktur i kommunikationen.</p> <p>STS+ bemærker ved observation af såvel spise – som plejesituation, at medarbejderne mestrer såvel en fast og for borgerne overskuelig struktur i kommunikationen som den mere lette og humoristiske kommunikation og favner alle typer borgere i deres kommunikation.</p>
--	--	--

Observationer - Der observeres på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.

Indikator	Bedømmelse	
<p>Samspillet mellem borgere:</p> <p>Borgerne interagerer i sociale sammenhænge</p> <p>Borgerne er veltilpasse og trygge i kommunikationen</p>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Der er udført observation af spisesituation i Margueritten, hvor der deltog 7 borgere og 4 medarbejdere. 2 medarbejdere forlod bordet for andre arbejdsopgaver halvvejs inde i måltidet.</p> <p>STS+ observerer, at samspillet mellem borgerne er roligt og uden megen samtale ved start af spisesituation. Borgerne afventer roligt maden. Da maden er serveret og medarbejderne sidder ved bordet, er der mindre samtaler i gang ved bordet. Borgerne taler kun sporadisk til hinanden. Det er hovedsagligt medarbejderne der sætter små samtaler i gang. Der er også borgere der ikke deltager i samtalen, men som bare lytter og koncentrerer sig om maden.</p>

		<p>Hovedparten af borgerne skal have støtte fra medarbejderne for at interagere i sociale sammenhænge og bidrager kun lidt til samtalen. Den enkelte borger skal i varierende grad støttes i, at blive i samtalen. En borger tager initiativ til, at samle tallerkner sammen, og enkelte borgere kan hjælpe til med at række tallerkner til borgeren.</p> <p>Borgerne virker, i overvejende grad, veltilpasse og trygge ved hinanden og med den måde som kommunikationen forløber på under spisesituationen. STS+ bemærker, at medarbejderne tilpasser kommunikationen til borgernes funktionsniveau og dagsform.</p> <p>Ligeledes er der udført observation af plejesituation hos borger, der får bad på Margueritten. Der er 1 medarbejder og 1 borger tilstede. Plejesituationen udføres i borgerens lejlighed.</p>
<p>Samspil mellem borgere og medarbejdere:</p> <p>Borgerne understøttes i deres aktuelle følelsesmæssige sindstilstand.</p> <p>Medarbejdere og borgere interagerer i sociale sammenhæng og interaktionen understøttes i den givne situation.</p> <p>Medarbejdernes fokus på den enkelte borgers støttebehov?</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Observation af spisesituation.</p> <p>STS+ observerer, at medarbejderne engagerer sig positivt i samsillet med borgerne. Medarbejderne har et individuelt godt kendskab til borgerne. Medarbejderne har ligeledes et godt overblik over, hvilke borgere der kan snakkes med og derfor kan inddrages i samtalen og hvilke borgere der har behov for mere ro omkring måltidet.</p> <p>STS+ observerer yderligere, at der i meget høj grad, er overensstemmelse mellem medarbejdernes handlinger og omsorgen for den enkelte borgers behov.</p> <p>STS+ observerer yderligere en situation, hvor borgerens behov for støtte ses, anerkendes og der handles derpå. Borger ankommer som den sidste til bordet og er tydeligt meget forpustet. Borger virker angst og giver udtryk for, at vedkommende ikke er tryk ved situationen, citat; <i>"Jeg kan ikke få luft"</i>. Medarbejder arbejder med en tryghedsskabende tilgang, hvor medarbejder beroliger borger og siger, citat; <i>"Rolig, vi trækker vejret stille og roligt sammen"</i> – Medarbejder veksler lidt med forsøg på afledning, hvor vedkommende siger, citat; <i>"Se et flot fad med smørrebrød – er der noget du kan tænke dig"</i>. Borger siger, citat; <i>"Hvorfor skal det</i></p>

gå så stærkt?”. Medarbejder svarer borger, citat; *”Vi skal ikke skynde os, vi venter til du er klar”*. STS+ observerer, at borger falder så meget til ro, at vedkommende efter et stykke tid, kan spise et par stykker mad.

Ligeledes observerer STS+, at medarbejderne i meget høj grad italesætter støtten til den enkelte borger, og den enkelte borger støttes i, at udføre de ting borgeren selv kan, citat: *”Kan du selv tage den fra fadet, eller skal jeg hjælpe dig?”* Medarbejdere afventer, at borgerne reagerer på instruks og roser borgerne undervejs i processen.

Observation af plejesituation

STS+ observerer et positivt samspil mellem borger og medarbejder. Medarbejderen yder støtten med stort fokus på, at borgeren virker træt oven på badet og skal have megen støtte for at gennemføre det sidste med påklædning, ordne hår og børste tænder.

Medarbejderen tolker hele tiden på borgerens kommunikation og kropssprog og bekræfter hele tiden over for borger, at borgeren er hørt og medarbejder svarer borger, citat; *”Jeg hjælper dig med det sidste, vi er snart færdige”*.

STS+ observerer, at medarbejderens handlinger og omsorg stemmer overens med de behov, som borgeren har.

Medarbejderen snakker minimalt til borgeren, men inddrager borgeren i samtalen, ved at komme med konkrete instrukser og fortæller hvad hun gør. F.eks – Nu reder jeg dit hår, nu føntørrer jeg, nu touperer jeg så det bliver mere fyldigt, m.m.

STS+ bemærker her, at borgerens livshistorie meget vel kan være inddraget i en plejesituation.

STS+ observerer endelig, at medarbejderen i meget høj grad, har fokus på borgerens støttebehov. Medarbejder arbejder tryghedsskabende. F.eks instruerer medarbejderen, borgeren i, at vedkommende skal gå over til vasken. Borger siger, citat; *”Jeg kan ikke”*, hvortil medarbejder svarer, citat; *”Så vil jeg hjælpe dig, sæt du dig ned igen”*.

Medarbejderen giver borgeren tid og anerkender undervejs borgerens indsats.

Samspil mellem medarbejdere.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>STS+ observerer i såvel spisesituation som i plejesituation, at samsillet mellem medarbejderne og samsillet mellem medarbejdere og borgere i meget høj grad er respektfuldt og tillidsvækkende.</p> <p>Samsillet mellem medarbejderne bærer præg af høj faglighed og godt kendskab til hinandens arbejdsrutiner. Medarbejderne supplerer hinanden og benytter deres kendskab til borgerne i såvel kommunikation med borgerne som med anvendelse af faglige tilgange til borgeren.</p> <p>STS+ observerer ligeledes en situation med medarbejderens guidning af SSA elev under spisesituationen. Samarbejdet omkring borger er ligeværdigt, men også samtidigt et lærende samarbejde, hvor eleven får mulighed for at afprøve det i praksis. Medarbejder aflæser efter et lille stykke tid, at borger virker tydeligt frustreret og er meget træt og overstimuleret. Medarbejder tager derfor over og beder SSA eleven om, at følge borgeren ned til hvil i vedkommendes bolig. STS+ observerer, at borgeren tydeligt viser tegn på en roligere adfærd i det SSA elev og borger går mod borgerens bolig.</p>