

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Lindecentret

Uanmeldt tilsyn, rapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 15. 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

Tilbuddets navn	Lindecentret
Adresse	Lindeparken 26, 6622 Bække
Telefon	7996 5757
E-mail	hbn@vejen.dk
Leder	Centerleder Helle Bach Nielsen
Pladser i alt	10

Interviewet under tilsynet	Borgere: 2 Medarbejdere: 2 Pårørende: 3
Observation	STS+ har udført observation af pleje- og praktisk hjælp i borgers lejlighed samt kort observation i forbindelse med borgernes morgenmad i fællesrummet.
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 Det gode hverdagsliv/Den røde tråd, Vejen kommune 2017

Pårørende politik, Ældreområdet Vejen Kommune

Mail modtaget den 29.10.2019 – bemærkning til tema 1

Samlet vurdering

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

STS+ vurderer endvidere, at Lindecentret inddrager borgerne i udførelse af praktiske og personlig opgaver, idet omfang det er muligt. STS+ bemærker, at hjælpen til praktiske opgaver eventuelt kan mindskes, ved anvendelse af hjælpemidler.

STS+ vurderer yderligere, at Lindecentret har fokus på, at borgerne har med- og selvbestemmelse i valg af maden samt at borgerne er tilfredse med madforplejningen.

STS+ vurderer, at Lindecentret udfører ernæringscreening af borgerne ved indflytning samt løbende følger op herpå.

STS+ vurderer, at Lindecentret overordnet har fokus på, at inddrage fysioterapeuter ved behov for vurdering af rehabiliteringsforløb og/eller et træningsforløb efter eksempelvis fald med henblik på, at forbedre borgernes funktionsniveau således, at borgerne i højst mulige omfang bevarer en aktiv og selvstændig hverdag og dermed mindsker behovet for støtte. Yderligere har Lindecentret aktiviteter, hvor motion indgår.

STS+ vurderer desuden, at Lindecentret dagligt dokumenterer i Nexus og der følges løbende op på den enkelte borgers funktionsniveau. Endvidere udføres der løbende funktionsudredning af den enkelte borger, ved vurderet behov herfor.

STS+ vurderer yderligere, at Lindecentrets fysiske rammer og faciliteter er tilpasset målgruppens behov. Herunder er der mulighed for, både at afskærme den enkelte borger samt, at borgerne kan deltage i det sociale fællesskab.

STS+ vurderer også, at Lindecentrets medarbejdere, pårørende samt borgere oplever, at der er en god indbyrdes tone, mellem borgere, pårørende og medarbejderne. Ligeledes oplever både medarbejderne og pårørende, at der er tale om en god trivsel hos borgerne. STS+ bemærker, at borgere der er indflyttet inden for de seneste måneder, har en forventning om, at de fremadrettet kommer til at trives.

STS+ vurderer tillige, at Lindecentret anvender Vejen Kommunes pårørende politik således, at pårørende mødes ud fra Vejen Kommunes overordnet værdier.

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

Udviklingspunkter

- Lindecentret kan med fordel have fokus på inddragelse af hjælpemidler.

- Lindecentret kan med fordel have fokus på inddragelse af fysioterapeut, ved netop indflyttet borger, for at fastlægge træningsprogram med henblik på, at forebygge yderligere svækkelse samt et øget behov for hjælp.
- Lindecentret kan med fordel have fokus på varmegrader i fællesarealerne, set i forhold til borgernes behov.
- Lindecentret kan med fordel have fokus på borgernes behov for udendørsaktiviteter.
- Lindecentret kan med fordel have fokus på, at pårørende hurtigst muligt tilbydes, hvis borgerne har ønske herom, en introduktion til Sekoia.

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	
<p>Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger oplyser, at der er rengøring en gang ugentlig. Der er tale om hjælp til f.eks. skift af sengetøj, tøjvask, gulvvask og støvsugning. Hjælpen kommer altid på den aftalte tid. Borger er tilfreds med både tidspunktet samt omfanget af hjælpen. Borger tilføjer, at borger ikke har været involveret i planlægning af tidspunktet, hvilket dog er ok.</p> <p>Borger supplerer med, at det ikke er meget borger selv hjælper til, grundet balanceproblemer, citat, <i>"hjælper til med at lægge tøj sammen en sjælden gang – vil gerne, men bliver træt og det tager lang tid."</i></p> <p>Yderligere oplyser borger, at borger meget gerne vil have en gribetang til, at samle ting op fra gulvet, hvilket vil medvirke til, at borger kan klare opgaven selv.</p> <p>Borger oplyser, at borger forventer at der komme den samme praktiske hjælp, som da borger boede hjemme. Borger er indflyttet for 14 dage siden og tilføjer, at borger mener der har været hjælp en gang siden indflytning. Borger forventer at blive inddraget i planlægning af tidspunkter samt indhold af den praktiske hjælp.</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 høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger oplyser, at borger får hjælp til bad en gang ugentlig, om torsdagen, og denne aftale overholdes af medarbejderne. Der kan dog opstå situationer, hvor medarbejder fortæller, at badet må flyttes til senere på dagen eller dagen efter, f.eks. på grund af sygdom i medarbejdergruppen. Borger kan selv vaske sig de øvrige dag og borger hjælper også til i forbindelse med badet, i det omfang det er muligt, tilføjer borger.</p> <p>Borger oplyser, at borger får hjælp til bad 2 gange ugentlig og medarbejderne er gode til, at hjælpe til på en værdig måde. Borger supplerer med, at borger helst vil have bad om morgen, men hvilke dage er ikke så afgørende. Borger er, på baggrund af indflytning for kort tid siden, ikke helt sikker på, om aftalerne er fastlagte endnu, men forventer at blive inddraget heri.</p> <p>Borger oplyser desuden, at borger også får hjælp til almindelig kropshygiejne de øvrige dag. Borger vil gerne selv prøve at hjælpe til, f.eks. med at vaske ansigt og hænder.</p> <p>Partshørings svar: <i>"Borger anfører at vedkommende ikke er blevet spurgt om tidspunktet for badet: Vi tager udgangspunkt i den røde tråd, og borger der kommer fra lokalområdet er taget med på råd angående badedage allerede ved opstart på personlig pleje."</i></p>
<p>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne oplyser, at maden er god og borgerne er med til, at beslutte hvilke madretter der skal vælges for kommende uge. Citat, <i>"vi var samlet i går, sammen med en medarbejder, hvor vi skulle vælge nye retter – mange retter at vælge imellem også desserter."</i></p> <p>Borgerne oplyser endvidere, at de ikke hjælper til med borddækning eller andre praktiske opgaver, citat, <i>"dejligt at kunne sætte sig til bords."</i> og <i>"vi kommer ikke i køkkenet."</i></p> <p>Borgerne tilføjer, at det er muligt at få maden varmet på et andet tidspunkt, hvis der opstår et behov herfor.</p>
<p>Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger oplyser, at der tidligere har været en fysioterapeut, som har vist nogle øvelser borger skal arbejde med. Medarbejderne understøtter nu med træning om formiddagen, hvilket borger er glad og tilfreds med.</p>

		<p>Borger supplerer med, at borger ligeledes deltager i gymnastik.</p> <p>Borger oplyser, at borger selv forsøger sig med træning, for at blive mere uafhængig af kørestolen og medarbejderne understøtter borger. Borger supplerer med, at der ikke har været fysioterapeut med henblik på, at fastlægge et træningsprogram, hvilket måske godt kan hjælpe, citat, ” <i>Træning vil kunne hjælpe til med, at øge gangafstand med rollator i hverdagen.</i>”</p> <p>Borger tilføjer yderligere, at kørestolen anvendes, når borger bliver træt. STS+ bemærker, at tilbuddet med fordel kan have fokus på inddragelse af fysioterapeut for, at fastlægge træningsprogram med henblik på, at forebygge yderligere svækkelse samt et øget behov for hjælp.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borger oplyser, at borger er meget glad ved lejligheden og med fællesarealerne. Borger tilføjer, at det trækker ind af vinduet, men medarbejderne handler hurtigt, så der kommer formentlig allerede en og ser på det i dag. Borger oplyser tillige, at borger tit kommer i fællesarealerne, både i forbindelse med måltiderne samt ved deltagelse i fællesaktiviteter, citat, ” <i>i eftermiddag skal vi f.eks. se film sammen – det er hyggeligt.</i>”</p> <p>Borger tilføjer, at uden for borgers lejlighed er et langt spisebord, hvor pårørende har været med til at spise pizzaer og bordet anvendes ligeledes til, at arbejder med kreative ting.</p> <p>Borger oplyser, at borger er meget glad for sin nye lejlighed, dog er borger ked af, at borger ikke kan få plads til flere af egne møbler. Endvidere oplyser borger, at fællesarealerne er gode, dog tilføjes, citat, ” <i>jeg fryser, når jeg er nede i spisestuen. Der må gerne være lidt varmere - tæpperne er noget bøvl.</i>”</p>
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I middel grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de har en forventning om, at de begge kommer til at trives på Lindecentret. Borger tilføjer, citat, ” <i>bare de ikke tager varmen fra mig.</i>” Endvidere supplerer borger med, at borger fortsat er ked af, at borger skulle fraflytte tidligere bolig samt at ikke flere af egne møbler kom med. Anden borger tilføjer, at der fortsat mangler nogle småting i boligen, inden borger falder helt til.</p>

		<p>Borgerne er indflyttet henholdsvis i juni og oktober 2019.</p> <p>Borgerne oplyser desuden, at de oplever en god og rolig stemning og begge oplever, at der er mere tryghed ved at bo her. Ligeledes er borgerne glade for deres hverdag, dog tilføjer borger, citat, <i>"men mit fjernsyn virker ikke endnu, hvilket er lidt irriterende."</i></p> <p>Borger oplyser, at borger deltager i forskellige aktiviteter og familien kommer og går ture med borger, f.eks. rundt om søen. Borger vil meget gerne mere ud i naturen, tilføjer borger.</p>
Kommunikation	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borger oplyser, at borger henvender sig til centerleder, hvis der er noget borger er utilfreds med, hvilket centerleder altid handler på. Anden borger supplerer med, at borger ikke på nuværende tidspunkt ved, hvem der skal rettes henvendelse til.</p> <p>Borgerne oplyser, at medarbejderne altid er venlige, hjælpsomme og imødekommende, citat, <i>"medarbejderne holder altid øje med, at jeg ikke kommer galt af sted."</i> Medarbejderne taler ligeledes altid i en ordentlig tone og altid respektfuldt, tilføjer borgerne.</p> <p>Borgerne oplyser desuden, at borgerne overordnet taler ordentlig med og til hinanden. Borger tilføjer, citat, <i>"2 kvinder bidder og hakker på hinanden under måltiderne – de kan underholde os alle med deres skæg og ballade"</i> og anden borger tilføjer citat, <i>"der er tit tavs som graven, men ved morgenmaden tales der – det er det fredlige hold."</i></p> <p>Borgerne oplyser, at de har en oplevelse af, at blive hørt.</p>
Samarbejdet med udgangspunkt i den pårørende som en ressource	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at pårørende hjælper borgerne, men bidrager ikke til hverdagslivet.</p> <p>Borgerne oplyser endvidere, at de pårørende får oplysninger og informationer fra borgerne. Der er også udarbejdet informationsseddel til pårørende, vedrørende arrangementer i forbindelse med jul og nytår, som de pårørende får udleveret af borgerne.</p> <p>Borger oplyser, at pårørende skal lære at anvende Sekoia til brug for forskellige informationer mellem pårørende, medarbejdere</p>

		og borger. Anden borger oplyser, at samtykke skal underskrives forinden Sekoia kan anvende som informationskilde.
--	--	---

Tema 2 – Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømme lse	
<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 modtager praktisk hjælp ud fra deres individuelle behov. Der er tale om rengøring en gang ugentlig samt løbende ved behov herfor. Endvidere kan borgerne f.eks. opspare/anvende klippekort til f.eks. at få pudset vinduer.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at hjælpen som udgangspunkt udføres på de aftalte tidspunkter. Såfremt der er et behov for at flytte aftalen, informeres borgerne altid på forhånd.</p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere, at borgerne er inddraget i planlægningen og oplevelsen er, at borgerne er tilfredse med den hjælp der ydes.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at borgerne hjælpe til, i det omfang det er muligt. Eksempelvis bidrager borgerne med at vaske op eller tørre støv af. Der er borgere der ikke vil deltage i det praktiske arbejde, både af manglende lyst samt manglende ressourcer.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne modtager individuelt hjælp til personlige pleje. Ligeledes modtager borgerne hjælpen, som planlagt og aftalt med borgerne. Der lyttes til borgernes ønsker, f.eks. hvis borger ønsker bad om morgen eller borger ikke ønsker bad den pågældende dag.</p> <p>STS+ observerer, i forbindelse med plejeopgave hos borger, at borger ikke ønsker bad på dagen. Medarbejder og borger aftaler, at badet flyttes til dagen efter og før morgenmad, idet det er borgers ønske. Medarbejder indtaster aftalen på Sekoia.</p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere, at borgerne inddrages i udførelsen af plejeopgaverne, i det omfang borgerne har ressourcer hertil. Eksempelvis tager borger selv tøj af inden badet. Medarbejderne tænker hele tiden rehabilitering, hvorfor borgerne udføre alle de opgaver, som er mulige, tilføjer medarbejderne.</p>

<p>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at det er deres oplevelse, at borgerne er tilfredse med maden der serveres og borgerne er mere inddraget i processerne omkring valg af retter. Det foregår sammen med aktivitetsmedarbejderen og borgerne, hvor borgerne inddeles i tre grupper - hver gruppe udvælger 7 retter ud af 14 mulige. Der er således 42 valgmuligheder, der dækker 3 ugers forplejning ad gangen. Det er ligeledes muligt for hvert bord, at udvælge desserter.</p> <p>STS+ bemærker, at udviklingspunkt fra anmeldt tilsynsbesøg 2018, er påbegyndt.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne til enhver tid, kan få flyttet måltidet til andet tidspunkt.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at borgerne vejes ved indflytning og løbende ved observeret behov, f.eks. efter fald, væggtab, vægtøgning eller medicinændringer. Medarbejderne tilføjer, at tidligere oplysninger (uanmeldt 2018) omkring projekt rød, gul og grøn har været medvirkende til, at det nu er en del af hverdagen. Ligeledes tilføjer medarbejderne, at borgerne altid kan til- og fravælge ernæringscreeningen.</p>
<p>Træning (SEL §86) opleves tilfredsstillende.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at der på nuværende tidspunkt er 2 – 3 borgere der har træningsplan, blandet andet efter fald. Såfremt medarbejderne observerer et behov, kontaktes fysioterapeut med henblik på, at vurderer borgers behov for træning samt hvilke øvelser. Efterfølgende, når fysioterapeut ikke længere deltager træningen, understøtter medarbejderne træningsplanen, i samarbejde med den enkelte borger.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med træningen samt de aktiviteter, f.eks. gymnastik, der tilbydes på Lindecentret.</p>
<p>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne giver udtryk for, at de fysiske rammer er hyggelige og tilpasset deres behov. Herunder er der i rammerne mulighed for, at skabe plads til både ro og sociale fællesskaber, tilføjer medarbejderne.</p>
<p>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne på nuværende tidspunkt er mere selvhjulpne og det er oplevelsen, at borgerne trives. Ingen borgere giver udtryk for, at være kedede af at bo på Lindecentret. En af borgernes læge har udtalt, citat, <i>"borger er glad for at bo stedet – god mad og service."</i></p>

		<p>Medarbejderne oplyser desuden, at der løbende observeres på borgernes adfærd, herunder verbalt sprog, kropssprog, manglende deltagelse i måltider. F.eks. hvis borger ikke siger godmorgen eller hvis borger ikke kommer ned og spiser, bliver medarbejderne ekstra opmærksomme på borgerens trivsel/mistrivsel.</p> <p>Medarbejderne supplerer med, at der lyttes til borgernes ønsker, f.eks. biograftur, gåture m.v. og borgerne inddrages i planlægning heraf.</p>
Dokumentation	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at der løbende er opfølgning på, om borgerne får den aftalte hjælp samt om der er behov for ændringer heraf. Det har, ifølge medarbejderne, forbedret forholdene for borgerne, at de nu visiteres med "inde pakke". Det betyder, at der er mulighed for, at medarbejderne, i samarbejde med borgerne, kan flytte rundt på de forskellige opgaver, alt efter borgerne individuelle behov, enten på dagen eller på længere sigt.</p> <p>Medarbejderne supplerer med, at der dokumenteres i Nexus dagligt. F.eks. borger vil ikke have støttestrømpe på – Det skal vurderes, i samråd med læge/sygeplejerske, om flystrømpe kan erstatte støttestrømpe.</p> <p>Medarbejder oplyser desuden, at der foretages funktionsudredning ved indflytning, som herefter opdateres jævnligt. Endvidere anvendes eksempelvis skema omkring borgers fysiske gener, når der er observeret/konstateret blærebetændelse. Skemaer inddeles i rød, gul og grøn, og gennemgås hver morgen, hvor alle medarbejdere og centerleder er tilstede. Alle borgere gennemgås hver morgen. Yderligere afholdes der Arbejds møde, hvor der er mulighed for faglig sparring fra 10.15 til 10.30, på alle hverdage.</p>
Kommunikation	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at de oplever kommunikationen som værende god og der er tillid til hinanden. Endvidere er der etiske overvejelser i medarbejdergruppen. F.eks. omkring medarbejdernes kropssprog og kommunikation med og til borgerne.</p> <p>Medarbejder tilføjer, at medarbejder har oplevet kollega tale uhensigtsmæssigt til en borger, hvilket efterfølgende er drøftet med centerleder og den pågældende kollega.</p> <p>Medarbejder tilføjer, at der er plads til forskelligheder, men alle medarbejdere skal være</p>

		opmærksomme på, at drilleri indbyrdes, kan opleves forskelligt af både afsender og modtager, tilføjer medarbejder.
Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at samarbejdet mellem pårørende og Lindecentret er konstruktivt og velfungerende. Hvis pårørende har ønske om en samtale, imødekommes det hurtigst muligt. Yderligere suppleres med, at såfremt samarbejdet bliver vanskeligt, indkalder centerleder til dialog.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at pårørende inddrages som ressource i hverdagen, f.eks. til udfyldelse af borgers livshistorie, praktiske ting, som lægebesøg, indkøb af tøj samt gåture med borger.</p>

Tema 3 – Pårørendes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
Inddrages de pårørende i borgernes hverdag.	I meget høj grad tilfredsstillende	Pårørende oplyser, at de inddrages tilstrækkeligt i deres pårørendes hverdag og det er, som ofte medarbejderne der sikrer inddragelsen.
Informationsflowet mellem centeret og pårørende understøtter samarbejdet.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at informationen foregår via sms, mail, telefonisk og via Sekoia skærmen. Her er det ligeledes muligt for de pårørende, at læse om forskellige aktiviteter m.v. Desuden er der mulighed for, at både de pårørende og medarbejderne kan lægge billeder ind, f.eks. billeder fra forskellige udflugter.</p> <p>Pårørende supplerer med, at der er tilstrækkeligt med information og pårørende har tillid til, at medarbejderne overholder aftalerne.</p> <p>En pårørende supplerer med, at den personlige kontakt er vigtig, så ikke informationer kun foregår via teknologiske hjælpemidler.</p>
Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at der er et godt og velfungerende samarbejde med medarbejderne og medarbejderne er altid venlige, rare og imødekommende, når pårørende kommer på besøg.</p> <p>En pårørende oplyser, at der kan være behov for en løbende dialog samtale. Der har kun være en indflytningssamtale samt en efterfølgende samtale, hvilket pårørende oplever som værende for lidt.</p>

--	--	--

Observationer		
Indikator	Bedømmelse	
<p>Der observeres på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Observation 1:</p> <p>STS+ observerer, i forbindelse med borgernes morgenmad, at der er en god og rolig atmosfære. 2 ud af 3 borgere har dialog, griner lidt og det virker til, at de nyder hinandens selskab. Endvidere er borgerne meget imødekomende og fortællende omkring blandt andet deres kreative udfoldelse på Lindecentret. Medarbejder er opmærksom på borgernes behov og taler med og til borgerne på en anerkendende og imødekomende facon.</p> <p>Observation 2:</p> <p>STS+ observerer, at medarbejder taler med og til borger på anerkendende og respektfuld facon. Medarbejder gentager mange gange det samme, borger er dement, men gør det hele tiden på en venlig og omsorgsfuld måde. Medarbejder forsøger ligeledes på en omsorgsfuld måde, at motivere borger til at få bad, men borger fravælger meget bestemt. Medarbejder og borger finder derefter, i overensstemmelse, en ny aftale om bad den efterfølgende dag. Borger udtaler her ønske om, at badet skal være før morgenmad samt påklædning, hvilket medarbejder noterer i Sekoia således, at alle øvrige medarbejdere kan læse, hvilke aftale der er indgået omkring pågældende borger.</p> <p>STS+ observerer endvidere, at medarbejder løbende informerer borger om de opgaver/ting medarbejder gør. Eksempelvis fortæller medarbejder, at pulver, for vedligeholdelse af mave/tarme, røres i borgers glas med vand.</p> <p>STS+ observerer, at der løbende er god dialog, på trods af de mange gentagelser, mellem borger</p>

		<p>og medarbejder og medarbejder virker professionel i sin tilgang til borger.</p> <p>Observationer:</p> <p>STS+ observerer desuden, at medarbejderne og centerleder er meget imødekommende og medvirker til, at tilsynsbesøget foregår på en stille og rolig facon.</p> <p>STS+ observerer endvidere, at borgerne virker trygge, glade og tilfredse med deres ophold på Lindecentret.</p>
--	--	---