

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Plejecenteret Blomsterengen

Uanmeldt tilsyn, Tilsynsrapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 12. oktober 2020
Rapporten er udarbejdet af: Lise Rudbæk
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 interview, fremvisning af udvalgt dokumentation, observationer og vurderinger i forbindelse med tilsynsbesøget.

Udkast til tilsynsrapporten fremsendes i partshøring til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder (hvis der er en) samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

Endelig tilsynsrapport fremsendes til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder (hvis der er en), samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

1. Stamoplysninger

Tilbuddets navn	Plejecenteret Blomsterengen
Adresse	Blomsterengen 42, 6670 Holsted
Telefon	7996 5580
E-mail	IMK@vejen.dk
Leder	Inge Marie Kruse
Pladser i alt	26

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynet	Borgere: 2 Medarbejdere: 3 Pårørende: 2 Udviklingspunkter fra tilsynsrapport 2019 er gennemgået med 2 medarbejdere.
Observation	1) Plejesituation i afdeling Blomsterengen 2) Plejesituation i afdeling Margueritten (Aflastning) 3) Frokost i afdeling Blomsterengen
Eventuelt andet materiale	Aftale vedrørende tilsyn med plejecentre, Vejen Kommune/STS+ Kvalitetsstandarder – Pleje og praktisk bistand, Vejen Kommune, 2020 Standard for tilsyn (tilsynspolitik) 2020 Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen kommune, 2020 Det gode hverdagsliv på plejecentrene, 2020 Der er noget du skal vide om mig..., 2020 Pårørende politik, Ældreområdet Vejen Kommune, den 14-09-2014

	Vedligeholdende træning og genoptræning, Lov om social service § 86, Sundhed.dk, Vejen kommune opdateret den 26-06-2018 Lov om social service §§ 83 og 83a Fremvisning af dokumentation / stikprøver. Høringssvar (modtaget d. 23-10-2020)
--	---

Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen i meget høj grad yder praktisk hjælp, personlig pleje og omsorg til borgerne, ud fra en individuel tilpasset tilgang, med udgangspunkt i Vejen kommunes kvalitetsstandard. Borgerne bidrager og inddrages i praktiske opgaver og egenomsorg, ud fra den enkelte borgers funktionsniveau og dagsform.

STS+ vurderer, at borgerne i høj grad trives og er tilfredse med at bo i Plejecenteret Blomsterengen. De fysiske rammer giver i meget høj grad borgerne muligheder for individuel livsførelse og deltagelse i fællesskaber og aktiviteter på tværs af centeret. Indretningen imødekommer i meget høj grad borgernes behov, dog er dele af inventaret i fællesområderne i høj grad tilfredsstillende.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen i meget høj grad sikrer, at rammerne omkring måltiderne understøtter alle borgeres behov, ønsker og dagsform. Borgerne udtrykker i meget høj grad tilfredshed med kosten. Plejecenteret Blomsterengen har i meget høj grad fokus på den enkelte borgers optimale ernæringstilstand, herunder justering af indsatsen og ydelsen efter behov.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen i meget høj grad understøtter borgernes visiterede og vedligeholdende træning, der indarbejdes i den enkelte borgers dagligdag, samt tilpasses borgers funktionsniveau og aktuelle dagsform.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen i høj grad anvender en respektfuld og værdig kommunikation med og om borgerne, samt anvender en anerkendende og inddragende tilgang i samspillet med borgerne. Plejecenteret Blomsterengen sikrer i middel grad en konstruktiv og relevant dialog og samarbejde mellem borger, pårørende og plejecenteret. Plejecenteret Blomsterengen anvender i lav grad oplysninger fra skemaet "Der er noget du skal vide om mig" i praksis. Plejecenteret Blomsterengen anvender i middel grad "Sekoia" som kommunikationsform mellem borgere, pårørende og plejecenteret.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Blomsterengen i høj grad sikrer opdatering af al dokumentation, herunder sikrer at alle relevante oplysninger er tilgængelige og anvendelige for medarbejderne i plejecenterets to dokumentationssystemer.

Udviklingspunkter

Plejecenteret Blomsterengen kan med fordel optimere den samlede kvalitet for borgerne ved:

- At alle medarbejdere anvender en respektfuld og etisk tilgang i samspillet og kommunikationen med alle borgere.
- At have fokus på alle borgeres optimale trivsel, herunder særligt fokus på borgere, hvis støttebehov og udviklingspotentialer kunne imødekommes og understøttes i anden form for botilbud.
- At optimere indretningen af fællesarealerne, således at disse understøtter borgernes trivsel og særlige behov.

- At kommunikationen og samarbejdet med borgere og pårørende optimeres, herunder øget implementering af "Sekoia" og "Der er noget du skal vide om mig" i praksis, samt orientering om mulighederne for "Klippekort" i 2020.
- At sikre al nødvendig og relevant dokumentation fremgår af begge anvendte systemer og er opdateret.

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	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83, 83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at de får den hjælp, de har behov for og de er tilfredse med hjælpen. En borger oplyser, at vedkommende selv kan klare lidt praktiske opgaver. Anden borger oplyser, at vedkommende får fuld hjælp og pårørende hjælper med noget rengøring også.
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.	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at de får den hjælp, de har behov for og de er tilfredse med hjælpen. En borger oplyser, at vedkommende selv kan klare noget egenomsorg. Anden borger oplyser, at vedkommende får fuld hjælp til al personlig pleje.
Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at de er tilfredse med kosten, der er god og velsmagende. Borgerne oplyser samstemmende, at de selv kan vælge, hvor de vil spise. En borger oplyser, at vedkommende spiser sin frokost i fællesrum med de andre borgere og de øvrige måltider indtages i borgers egen bolig. Anden borger oplyser, at vedkommende spiser sine måltider både i egen bolig og i fællesrum, alt efter borgerens eget ønske på tidspunktet. En borger oplyser, at der er en fast menu og ingen valgmuligheder, hvilket borgeren er OK med. Anden borger oplyser, at vedkommende selv vælger sin mad.

		Borgerne oplyser samstemmende, at de ikke deltager i praktiske opgaver i forbindelse med måltiderne.
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at de er særligt glade for gymnastik aktivitet. En borger oplyser, at vedkommende ingen kendskab har til træning. Anden borger oplyser, at vedkommende er godt tilfreds med sin træning med fysioterapeut.
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at boligerne er fine, der er god plads og de passer til borgernes behov. En borger oplyser, at vedkommende bruger fællesrum til at se TV. Anden borger oplyser, at vedkommende selv kan komme rundt i egen bolig med rollator og får hjælp af medarbejder til at komme til og fra fællesrummet.
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at de trives, har det godt og er glade og tilfredse med at bo i plejecenteret. En borger tilføjer, at der er en god stemning i plejecenteret. Borgerne oplyser samstemmende, at de ikke har "Klippekort". En borger tilføjer, at vedkommende ikke har fået det tilbudt.
Kommunikation	I høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at medarbejderne er gode til deres arbejde og taler pænt og ordentligt til borgerne. En borger tilføjer, at medarbejderne er gode at snakke med og at vedkommende kan sige sin mening. En borger oplyser, at vedkommende snakker godt med de andre borgere, der alle opfører sig ordentligt og er søde og rare. Borgerne oplyser samstemmende, at de ingen kendskab har til skemaet "Der er noget du skal vide om mig".
Samarbejdet med pårørende som en ressource	I høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at deres respektive pårørende hjælper med praktiske ting og økonomi; og at pårørendes samarbejde med plejecenteret fungerer fint.

		<p>Borgerne oplyser samstemmende, at deres respektive pårørende ikke bruger "Sekoia".</p> <p>En borger tilføjer, at vedkommende foretrækker, at der snakkes sammen i stedet for.</p>
--	--	--

Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p>Den praktiske hjælp (SEL §83, 83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne får den praktiske hjælp, de er berettiget til efter lovgivningen og kvalitetsstandarden, samt ud fra borgernes individuelle behov.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne løbende motiveres til at bidrage til og inddrages i forskellige praktiske opgaver eller til selv at klare det, borgeren selv kan.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne får den hjælp til personlige opgaver og pleje, som de er berettiget til efter lovgivningen og kvalitetsstandarden, samt ud fra borgernes individuelle behov.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at nogle borgere er selvhjulpne omkring egen personlig pleje, hvor andre brogere får hel eller delvis hjælp hertil.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at de tilpasser tidspunktet for hjælp til bad ud fra borgerens ønsker og dagsform.</p>
<p>Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne er glade for maden, der er velsmagende og serveres indbydende.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne har indflydelse og medbestemmelse i forhold til valg af retter ud fra menu sedler, samt at medarbejderne guider borgerne i forhold til at sikre variation af valgte retter. Borgerne har desuden frit valg af mad leverandør, oplyser medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne selv bestemmer hvor og hvad tid de ønsker at spise deres måltider, dog spiser alle borgere morgenmad i egen bolig.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at nogle borgere får støtte til at spise, hvor andre borgere er selvhjulpne.</p>

		Medarbejderne oplyser samstemmende, at alle borgere ernæringsscreenes ved indflytning og der følges op her på minimum 1 gang årligt eller efter behov.
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne modtager den træning, de er visiteret til og borgerne virker tilfredse hermed.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at de understøtter og motiverer borgerne til vedligeholdende træning, herunder ADL træning.</p> <p>I forbindelse med gennemgang af udviklingspunkter fra 2019 oplyser medarbejderne, at de får den nødvendige viden, herunder beskrivelser af øvelser og støttebehov, om en borgers træning fra fysioterapeut. Nogle borgers træning varetages af plejecenterets aktivitetsmedarbejdere, oplyser medarbejderne.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at de fysiske rammer passer godt til borgernes behov og at der er god plads i boligerne til borgernes egne ting og til hjælpemidler.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at aflastningsboligerne fungerer efter hensigten, dog er de sparsomt og upersonligt indrettet, og pårørende opfordres til at medbringe nogle af borgerens egne ting.</p> <p>I forbindelse med gennemgang af udviklingspunkter fra 2019 oplyser medarbejderne, at der pt. ingen kritik er fra borgere vedr. plejecenterets fysiske rammer. Medarbejderne tilføjer, at indretningen og møblerne i fællesarealerne kunne optimeres og fremstå mere hjemlige og hyggelige, for at øge borgernes trivsel og særlige behov.</p> <p>I denne sammenhæng bemærker tilsynet under tilsynsbesøget, at der er opsat pynt og informationer om den aktuelle årstids tema i fælles gangarealer og lokaler. Medarbejder oplyser, at hensigten er at skabe minder for borgerne og motivere borgerne til at deltage i den kommende fælles høstfest.</p>
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I høj grad tilfredsstillende	Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne trives og er glade for at bo i plejecenteret. Enkelte borgere er yngre end gennemnittet og kunne med fordel bo i tilbud, med ligesindede, der har samme funktionsniveau og sociale behov, tilføjer medarbejderne.

		Medarbejderne oplyser samstemmende, at 2 borgere har fået bevilliget "Klippekort" til ledsagelse i 2020.
Dokumentation	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at ved indflytning oprettes borgerens visiteringspakke i "Nexus", der danner grundlaget for borgerens døgnrytmeplan og beskrivelser af støttebehov, der fremgår af "Sekoia".</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at der løbende sikres al relevant dokumentation omkring borgeren i "Sekoia" og foretages justeringer af handleanvisninger, såfremt der er ændringer.</p> <p><u>Dokumentations stikprøver:</u></p> <p>En fremvisning foregår i personalekontor. 1 medarbejder til stede.</p> <p>Anden fremvisning foregår i borgers bolig. 1 medarbejder og 1 borger til stede.</p> <p>Der fremvises følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 ex. på visiteringspakker med beskrivelser af ydelserne. - 1 ex. på notat om afsluttet træning med opdatering af anvisninger om vedligeholdende træning. - 1 ex. på analyse af borgers gangtræning. - 2 ex. på notater om tidlig opsporing med skalering af borgerens habituelle tilstand. - 1 ex. på manglende beskrivelse af borgers ernæringscreening i "Nexus", dog kan dette fremgå af "Sekoia", oplyser medarbejder. - 1 ex. på notat om tilpasning af borgers hjælpemidler. - 1 ex. på borgers døgnrytmeplan i "Sekoia", herunder status på dagens ydelser. <p>Det fremgår samlet set af ovenstående, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumentationen i "Sekoia" er fuldt beskrevet og opdateret, hvor dele af dokumentationen i "Nexus" mangler enkelte beskrivelser og/eller opdateringer. - Noget dokumentation fremgår både i "Nexus" og "Sekoia", hvor andet dokumentation kun fremgår af det ene system. - Notater og handleanvisninger fremstår konkrete og overskuelige.
Kommunikation	I høj grad tilfredsstillende	Medarbejderne oplyser samstemmende, at værdig, respektfuld og rolig kommunikation og tilgang er vigtige i relationen og samspelet med borgerne.

		<p>Medarbejderne tilføjer, at det kan forekomme, at en medarbejder taler skrappt til en borger, hvilket italesættes medarbejderne imellem.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at kommunikationen med nogle borgere skal reguleres, for at forebygge affektotrapning eller grænseoverskridende adfærd fra borgerne.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at enkelte borgere har brug for særlig støtte, for at kunne deltage i fællesskabet og enkelte borgere har brug for skærmning, grundet brug af grænseoverskridende adfærd og sprog over for de øvrige borgere, hvilket medarbejderne er opmærksomme på at forebygge og minimere.</p> <p>I forbindelse med gennemgang af udviklingspunkter fra 2019 oplyser medarbejderne, at de anvender en etisk og anerkendende tilgang i samværet og kommunikationen med borgerne. Nogle borgere kan verbalt overfuse nye (og unge) medarbejdere, der mangler fornøden viden om og kendskab til hensigtsmæssig kommunikation tilpasset den enkelte borgers behov, tilføjer medarbejderne.</p>
<p>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at dialogen og samarbejdet med pårørende fungerer godt, dog er samarbejdet med enkelte pårørende svært, hvor plejecenteret er opmærksomme på at forbedre dialogen og følge op på forventningsafstemningen.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at alle borgere og pårørende tilbydes en indflytningssamtale og nogle tilbydes en opfølgende samtale, såfremt behov herfor.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at nogle pårørende inddrages som en ressource i plejecenteret, dog har dette været udfordret i 2020, grundet Corona situationen.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at alle pårørende er introduceret til "Sekoia", dog er det kun få pårørende, der bruger systemet.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgeren selv, eller med hjælp fra pårørende, skal udfylde skemaet "Der er noget du skal vide om mig", dog fravælger nogle borgere dette, da skemaet er for omfattende. Medarbejderne er løbende undersøgende på oplysninger om den enkelte borger, dog anvendes oplysningerne fra skemaet for lidt i praksis, tilføjer medarbejderne.</p>

Pårørendes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p>Inddragelse af de pårørende i borgernes hverdag.</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at de oplever at være passende inddraget i borgernes liv i plejecenteret.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende har mulighed for at besøge borger ca. 1 gang pr. måned. Pårørende tilføjer, at aftalerne nogle gange ikke overholdes, f.eks. har pårørende flere gange påpeget manglende rengøring af borgers toilet, hvilket fortsat er et problem.</p> <p>Pårørende oplyser videre, at vedkommende har oplevet at en medarbejder har begået fejl (ulovlig brug af borgerens Dankort uden samtykke) og har efterfølgende fået en undskyldning herfor.</p> <p>Anden pårørende oplyser, at vedkommende kommer på besøg ca. hver 14 dag og ofte taler ofte i telefon med borgeren.</p> <p>Pårørende tilføjer, at aftalerne med plejecenteret omkring borgeren overholdes.</p> <p>Pårørende oplyser videre, at vedkommende, sammen med borgerens øvrige pårørende, hjælper med praktiske opgaver og ledsagelse.</p>
<p>Understøtter informationerne mellem plejecenteret og pårørende samarbejdet.</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at de er tilfredse med den løbende orientering omkring deres respektive borger fra borgerens kontaktperson.</p> <p>En pårørende tilføjer, at den fælles kommunikationen fra plejecenteret til den samlede pårørendegruppe er mangelfuld.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende påpeger over for medarbejderne, når borgeren har behov for ekstra støtte eller hjælpemidler til rådighed, hvilket nogle gange imødekommes.</p> <p>Pårørende tilføjer, at vedkommende har oplevet at information fra en medarbejder om borgerens akutte indlæggelse på sygehus blev givet på en måde, hvor alvoren heri blev underspillet.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgeren tidligere har haft "Klippekort" og pårørende er bekendt med "Sekoia", dog mangler vedkommende en licens for at kunne koble på systemet.</p> <p>Pårørende tilføjer, at vedkommende ingen kendskab har til skemaet "Der er noget du skal vide om mig" og oplever, at medarbejderne ingen kendskab har til borgerens tidligere liv.</p>

		<p>Anden pårørende oplyser, at plejecenteret er god til at informere og at informationer er fyldestgørende for vedkommende.</p> <p>Pårørende oplyser, at skemaet "Der er noget du skal vide om mig" er udfyldt, dog uvist om oplysningerne bruges i praksis.</p> <p>Pårørende tilføjer, at vedkommende ingen kendskab har til om borgeren har fået et "Klippekort" til ledsagelse.</p> <p>Pårørende oplyser, at vedkommende nogle gange har brugt "Sekoia", f.eks. uploaded fotos og skrevet beskeder, dog uden at få svar herpå. Borger kan ikke selv bruge "Sekoia", da borgeren ikke kan huske, hvordan systemet fungerer, tilføjer pårørende.</p>
<p>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at samarbejdet og kommunikationen med medarbejderne fungerer godt og tilfredsstillende.</p> <p>En pårørende tilføjer, at nogle medarbejdere kan være svære at samarbejde og snakke med.</p> <p>En pårørende oplyser, at nogle medarbejdere kan blive skrappe og sure i retorikken over for pårørende, samt at nogle (primært ældre) medarbejdere taler hen over hovedet på borgerne og taler til borgerne som børn.</p> <p>Pårørende tilføjer, at vedkommende ikke har været inviteret til opfølgingsmøder siden borgerens indflytning for 3 år siden, dog har vedkommende i stedet for talt med leder telefonisk.</p> <p>Pårørende oplyser, at vedkommende flere gange har påpeget sundhedsmæssige fejl og mangler i borgerens bolig, dog er der endnu ikke handlet herpå.</p> <p>Anden pårørende oplyser, at dialogen med plejecenteret er god og ordentlig, vedkommende får svar på sine spørgsmål og samarbejdet fungerer tilfredsstillende.</p> <p>Pårørende tilføjer, at opfølgings samtalen er udsat, grundet corona situationen, dog taler vedkommende ofte med leder og kontaktperson telefonisk, hvilket fungerer fint.</p> <p>Pårørende oplever, at medarbejderne taler værdigt og respektfuldt til borgerne.</p>

Observationer		
Indikator	Bedømmelse	
Observationer på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.	I høj grad tilfredsstillende	<p><u>Observation 1:</u> Foregår i borgers bolig. 1 borger og 1 medarbejder til stede. Borger får støtte til morgenpleje. Medarbejder udviser roligt og imødekommende kropssprog og toneleje. Plejen gives nænsomt og omsorgsfuldt med fokus på etik og værdighed. Medarbejder informerer løbende borgeren om, hvad der skal ske og motiverer borgeren til at bidrage i delprocesserne. Borgeren virker tryk og glad ved medarbejderen. Medarbejders telefon ringer 3 gange og der svares på 2 af opkaldene.</p>
	I meget høj grad tilfredsstillende	<p><u>Observation 2:</u> Foregår i borgers bolig. 1 borger og 1 medarbejder til stede. Borger får støtte til morgenpleje og morgenmad. Medarbejder udviser roligt og imødekommende kropssprog og toneleje. Medarbejder guider løbende borgeren om hvad der foregår og motiverer borgeren til selvhjulpethed. Medarbejder er opmærksom på borgers hensigtsmæssige placering i lånte kørestol. Borgeren virker usikker og forvirret i situationen. Medarbejder anerkender borgerens emotioner.</p>
	I meget høj grad tilfredsstillende	<p><u>Observation 3:</u> Foregår i fællesrum. 12 borgere og 5 medarbejdere til stede. Fælles frokost. 1 medarbejder byder borgerne velkommen med glæde og positiv kommunikation. Medarbejderne imellem har fokus på at skabe en god og hyggelig stemning i rummet. Der observeres samtale, samspil og omsorg til alle borgere i situationen. Borgerne sidder ved faste pladser fordelt ved 3 borde. Der er ingen samtaler borgerne imellem. 2 medarbejdere sidder ved 2 af bordene og hjælper 2 borgere med at spise. Medarbejderne samtaler med borgerne ved bordet. Borgerne virker trygge og glade ved medarbejderne. 1 borger kommer senere og en medarbejder sørger hurtigt for, at borgerens måltid, der var forberedt på en bakke, i stedet anrettes ved bordet. 1 medarbejder snakker med borgerne om ønsker til sammensætning af menu, ud fra madleverandørens valgmuligheder, for den pågældende uge. En medarbejder oplyser, at borgerne pt. ikke inddrages i praktiske opgaver i forbindelse med</p>

		måltiderne og ingen adgang h til fælleskøkkenet, grundet Corona restriktioner.
--	--	--