



# KVALITETSVURDERING

PLEJECENTRET LINDECENTRET

VEJEN KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)

# KVALITETSVURDERING

## INDHOLD

<b>Forord</b> .....	<b>1</b>
<b>Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder</b> .....	<b>2</b>
<b>Praktiske oplysninger</b> .....	<b>5</b>
<b>Datagrundlag</b> .....	<b>6</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>15</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>16</b>

## FORORD

Først i rapporten er tilsynets samlede vurdering og temavurderinger oplyst, hvorefter tilsynets eventuelle forslag til kvalitetsløft er anført. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete tilbud.

Næste del af rapporten indeholder de indsamlede data, som er fremkommet via interviews, skriftlig dokumentation samt observationer, som er analyseret og vurderet under hver indikator. Disse vurderinger ligger til grund for den før omtalte samlede vurdering.

Tilsynets indhold, form, metode og afvikling er afstemt med udbyder.

Slutteligt gives en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til STS+.

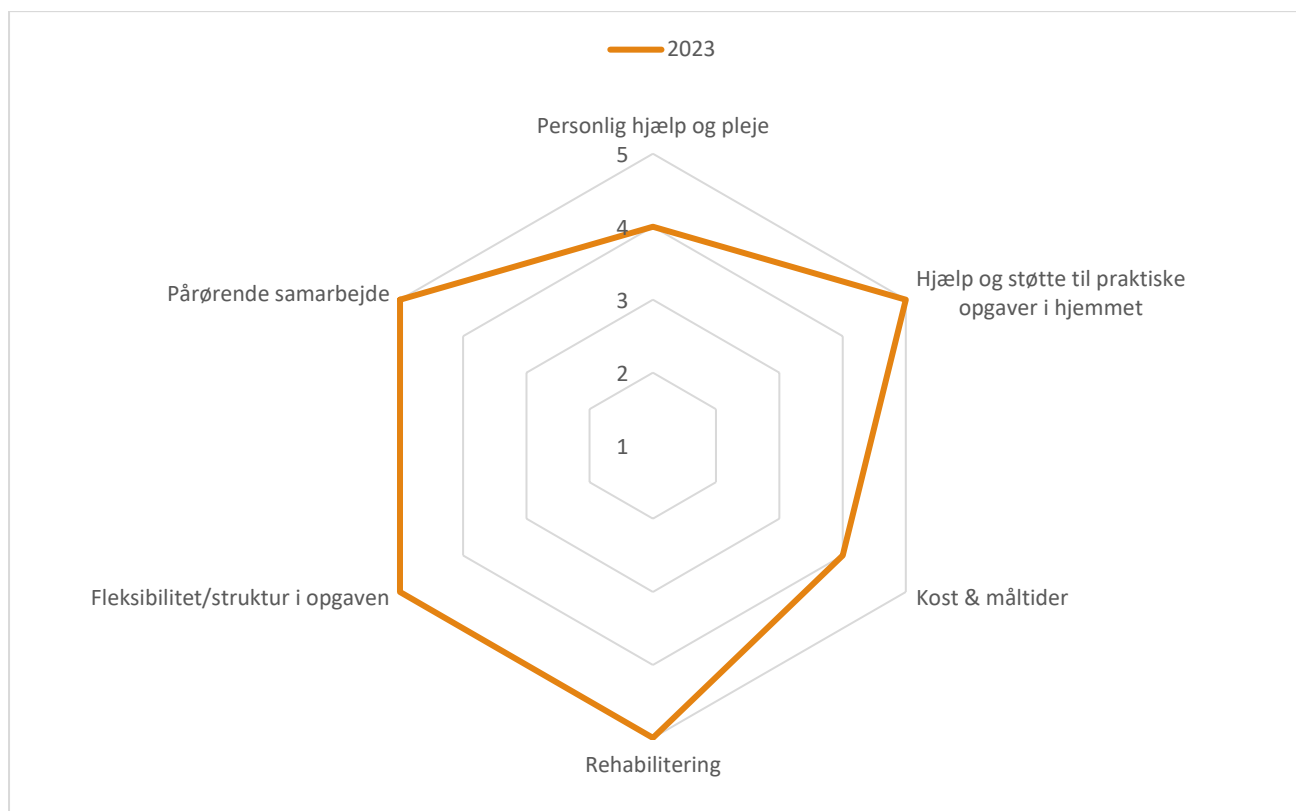
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Vejen Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Plejecentret Lindecentret.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecentret Lindecentret samlet har god kvalitet.



Figuren viser plejecenterets scorer fordelt på temaer.

### 1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ vurderer, at tidligere tilsyn har givet anledning til refleksion og udvikling.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god.  STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	<p>STS+ vurderer, at borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne er tilfredse med den måde plejecenteret yder hjælp og pleje.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde bidrager til, at borgere kan opretholde den hygiejne, de ønsker.</p> <p>STS+ vurderer, at der forekommer tilfælde, hvor borgere ikke modtager hjælp tilstrækkeligt hurtigt, efter de har trykket på kald for hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever, at medarbejdere har en naturlig tilgang til, at der forekommer situationer, hvor borgere er nøgne.</p>	
<p>Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder praktisk hjælp.</p>	<p>5</p>
<p>Kost og måltider</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med maden, og den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad er fokus på at skabe gode måltidsoplevelser, men at ikke alle borgere oplever at være med i dialog under måltiderne.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med, at der kan være ventetid efter måltidet er afsluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke oplever at være inddraget i beslutninger vedrørende maden, og at det virker ugensigtigt, på hvilken måde borgerne har reel indflydelse på menuplanen.</p>	<p>4</p>

<p>Rehabilitering</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende rehabilitering er god.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad arbejder med rehabilitering, og at den rehabiliterende tilgang er integreret i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret gennem arbejde med triagering har fokus på opsporing/forebyggelse.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes.</p>	<p>5</p>
<p>Fleksibilitet i opgaven</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er god.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne i meget høj grad afspejler en lyttende, anerkende og respektfuld tilgang.</p> <p>STS+ vurderer, at borgernes ønsker og behov tilgodeses i videst muligt omfang, og at hjælpen ydes fleksibelt.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderne har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen med henblik på at sikre den bedste hjælp i den konkrete situation.</p>	<p>5</p>
<p>Pårørende samarbejde</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende og borgere i meget høj grad er tilfredse med den måde, pårørende inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den stemning, de oplever på plejecenteret.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret lægger vægt på et pårørendesamarbejde, der afspejler respekt og åbenhed, og hvor pårørende holdes orienteret om borgeren.</p>	<p>5</p>

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

<p>Forslag til kvalitetsløft</p>
<p>1. Øget fokus på, hvordan borgeres ønske for at opretholde hygiejnestandard imødekommes (Tema "Personlig hjælp og pleje")</p>

2. Øget fokus på, hvordan ventetid på hjælp, når borgere har trykket på kald, nedbringes ("Tema Personlig hjælp og pleje")
3. Fokus på, hvordan medarbejdere tilgår arbejdet i situationer, hvor borgere er nøgne. ("Tema Personlig hjælp og pleje")
4. Fokus på, hvordan alle borgere i højere grad kan opleve at være inddraget i dialog under måltiderne (Tema "Mad og måltider")
5. Fokus på, hvordan alle borgeres ønsker kan imødekommes i forbindelse med afslutning af måltider (Tema "Mad og måltider")
6. Fokus på hvordan borgere i højere grad kan sikres oplevelse af medinddragelse vedrørende måltider (Tema "Mad og måltider")

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET LINDECENTRET

<b>Adresse</b>
Lindeparken 26, 6622 Bække
<b>Leder</b>
Områdeleder: Bettina Rimdal Stedlig leder: Helle Bach Nielsen
<b>Antal borgere</b>
10
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Plejecenteret er integreret i hjemmeplejeområdet. I alt er der 50 medarbejdere på plejecenteret og i hjemmeplejen: 11 social- og sundhedsassistenter, 13 social- og sundhedshjælpere, 2 aktivitetsmedarbejdere, 21 ufaglærte medarbejdere, 1 pedel, 2 køkkenmedarbejdere
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
04-09-2023 kl. 09.40 – 12.30
<b>Deltagere i interviews</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 borgere (enkeltinterview)</li> <li>• 2 pårørende (telefoninterview 06-09-2023 og 07 – 09-2023)</li> <li>• Centerleder (telefoninterview 07-09-2023)</li> </ul>
<b>Observation</b>
Observation ved middagsmåltid kl. 11.10 – 12.05 Dialog med 2 medarbejdere i forbindelse med observation Der var på tilsynsdagen ikke borgere i fælleslokalerne, udover under middagsmåltidet, hvorfor der udelukkende er foretaget observation i forbindelse med middagsmåltidet
<b>Skriftligt materiale og online oplysninger</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022</li> <li>• Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023</li> <li>• Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83</li> <li>• Plejecenterets hjemmeside</li> <li>• Tilsynsrapport af 03-11-2022 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151</li> <li>• Høringsvar modtaget 14-09-2023 (Ingen bemærkninger)</li> </ul>
<b>Tilsynskonsulent:</b>

Lena Birch Christiansen

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at tidligere tilsyn har givet anledning til refleksion og udvikling. Leder tilføjer, at plejecenteret har haft fokus på de forslag til udvikling, der har baggrund i oplysninger fra borgere.
----------------	--

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Leder oplyser, at borgerne får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>Borgere oplyser, at de får hjælp til brusebad en gang om ugen, og at de på øvrige dage henholdsvis får hjælp til at blive vasket og selv varetager daglig soignering. En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til bad ugentligt og hjælp til at blive vasket, de øvrige dage i ugen.</p> <p>Borgere oplyser at være tilfredse med hjælpen og den måde, hjælpen ydes.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Leder oplyser, at det generelt er indtrykket, at borgere er tilfredse med hjælpen. Leder tilføjer, at nogle borgere kunne ønske sig mere hjælp, fordi det rehabiliterende sigte ikke modsvarer alle borgeres forventninger.</p> <p>Borgere og en pårørende oplyser, at hjælpen passer til borgeres behov. En borger tilføjer vedrørende daglig hygiejne, at (citater): <i>"Det kunne være lidt mere gelinde, hvor jeg ikke kan nå"</i>. Borger kan - eller ønsker ikke – at uddybe det nærmere.</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke kan huske, om der er sket ændringer i deres behov.</p> <p>Pårørende oplyser, at hjælpen tilpasses borgeres behov. En pårørende tilføjer, at hjælpen gives ud fra en vurdering af den enkelte borgers behov.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen tilpasses på baggrund af medarbejderes indgående kendskab til den enkelte borger.</p> <p>Borgere og pårørende oplyser, at borgere får mulighed for at bidrage med det de selv kan, når de modtager hjælp, og at der er den fornødne tid dertil. En pårørende tilføjer, at medarbejdere opfordrer borger til at udføre nogle opgaver.</p> <p>Leder oplyser, at inddragelse af borgere indgår som en givet del, fordi der i arbejdet efter BASH tilgangen arbejdes med at motivere borgere til at være aktive.</p> <p>En borger oplyser på spørgsmålet, om borger med den hjælp vedkommende modtager føler sig godt tilpas og kan opretholde sin personlige hygiejne (citater): <i>"Det kunne være bedre"</i>. Borger oplyser at have brug for mere hjælp. Borgeren oplyser, at vedkommende flere gange har oplevet at trykke på sit kald og derefter vente op til 2 timer på at få hjælp til toiletbesøg.</p> <p>Pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til at borgere kan føle sig velsoignerede.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen i høj grad bidrager til, at borgere kan opretholde den personlige hygiejne. Leder oplyser konkret eksempel på, hvordan der arbejdes med en borger med demens, hvor borger ikke ønsker hjælp til hårvask.</p>
----------------	---

	<p>Borgere oplyser, at medarbejdere taler til dem på en ordentlig og værdig måde, og at de oplever værdighed og tryghed, når de modtager hjælpen. En borger oplyser, at det virker som om, det ikke for alle medarbejdere er naturligt, at der er situationer, hvor borger er nøgen.</p> <p>Pårørende oplyser, at medarbejdere kommunikerer på en ordentlig og værdig måde med borgere. En pårørende tilføjer, at vedkommende kan mærke, at borger er tryk ved at modtage hjælpen, og at borger udtrykker, at medarbejderne er søde og rare.</p> <p>Leder oplyser, at værdighed i levering af hjælpen sikres gennem en kultur på plejecenteret, hvor medarbejdere prøver at sætte sig i borgers sted; respekterer den enkelte borger og bakker op om den enkelte borgers beslutning om eget liv.</p> <p>Leder oplyser, at der på plejecenteret vægtes en kommunikation der er anerkendende og positiv, og hvor medarbejderne tør tage de svære snakke. Leder tilføjer, at hvis en medarbejder har særlig god kommunikation med en borger, vil det blive prioriteret, at denne medarbejder i videst muligt omfang yder hjælpen til borgeren.</p> <p>Borgere oplyser, at de anvender henholdsvis gangbord (talerstol) og rollator, og derud over ikke har behov for hjælpemidler.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger anvender hospitalsseng, badestol og armlæn ved toiletet.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger anvender kørestol, gangbord og rollator, og at personalet er gode til at forslå relevante hjælpemidler samt at bestille det og hjælpe ved afprøvning.</p> <p>Leder oplyser, at ved observation af behov for hjælpemidler retter medarbejdere henvendelse til én medarbejder, der har særligt fokus på hjælpemidler.</p> <p>På spørgsmålet om borger kan bestemme, hvornår vedkommende ønsker hjælp til at stå op, svarer en borger (citater): <i>"Når de kommer, er det om at tage tilbuddet"</i>. Borger oplyser, at vedkommende får hjælp til at komme op kl. 08.00 – 08.30, og at vedkommende er tilfreds med tidspunktet. Borgeren oplyser, at vedkommende ikke har behov for hjælp til at komme i seng.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke har behov for hjælp til at stå op/gå i seng, og selv bestemmer tidspunkter derfor.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere bestemmer, hvornår borgere vil stå op/gå i seng. En pårørende tilføjer, at borger kalder på personalet, når vedkommende ønsker at komme i seng.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke i alle tilfælde er muligt at imødekomme alle borgeres ønsker for tidspunkter til at komme op, men at ønskerne indhentes, og at ønskerne i videst muligt omfang imødekommes.</p>
Vurdering	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne er tilfredse med hjælpen og den måde hjælpen ydes.</li> <li>- borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes.</li> <li>- der er værdighed i levering af hjælpen.</li> <li>- hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov.</li> <li>- medarbejderne kommunikerer med borgerne på en respektfuld og ordentlig måde.</li> <li>- det sikres, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for.</li> </ul>



	<p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjælpen ikke i alle tilfælde bidrager til, at borgere kan opretholde den hygiejne, de ønsker.</li> <li>- Ikke alle borgere modtager hjælp tilstrækkeligt hurtigt, efter de har trykket på kald for hjælp.</li> <li>- ikke alle borgere oplever, at alle medarbejdere finder det naturligt, at der forekommer situationer, hvor borgere er nøgne.</li> </ul>
--	--

### 3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>Leder oplyser, at borgerne får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden. Leder tilføjer, at borgere modtager hjælp til rengøring minimum en gang om ugen, og at nogle borgere modtager rengøring af gulv dagligt – specielt i tilfælde med spild eller lækage. Borgere oplyser, at de får gjort rent og skiftet sengetøj. Borgerne kan ikke huske, hvor ofte dette foregår – en borger oplyser, at det måske er en gang om ugen. En pårørende oplyser, at borger får gjort rent - form af at gulvene bliver støvsuget og evt. vasket – et par gange om ugen, samt at den pårørende tror, at medarbejdere vasker op hos borger dagligt.</p> <p>Borgere og en pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen, der passer til deres behov for at holde boligen ren.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne får hjælp og støtte, der passer til deres behov, og at hjælpen, hvis det passer bedre til borgers behov, deles op i kortere sekvenser.</p> <p>Leder oplyser, at det er indtrykket, at borgere er tilfredse med hjælpen.</p> <p>En pårørende oplyser, at borgers rengøringsstandard er øget efter indflytning på plejecenteret.</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke bidrager, når de modtager hjælpen. En borger oplyser, at borger ofte opholder sig i fællesstuen, medens hjælpen ydes, og en borger oplyser, at vedkommende ikke er interesseret i at bidrage og ikke ønsker at (citater): "lure" på dem, der gør rent.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke er i stand til at deltage i praktiske opgaver.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere har forsøgt at inddrage borger i løsning af mindre praktiske opgaver.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne inddrages ved at indsatsen tilpasses borgerens behov - eksempelvis om der skal gøres mest rent i stuen eller på badeværelset. Leder oplyser, at medarbejdere har fokus på at motivere borgere til eksempelvis at gå ud med skrald eller lægge tøj sammen.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med måden hjælpen ydes, og at de er trygge ved at modtage hjælpen.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejders kommunikation med borger er kendetegnet ved værdighed.</p>
----------------	---

	<p>En pårørende oplyser, at medarbejderne taler pænt til borger og altid banker på, når de kommer.</p> <p>Leder oplyser som eksempel på værdighed i levering af hjælpen, at medarbejderne er omhyggelige med at banke på og give sig til kende, når de kommer til borgers lejlighed. Leder tilføjer, at medarbejderne – gennem arbejde i hjemmeplejen - er vant til at arbejde i borgers private hjem, hvilket styrker opmærksomheden for respekt for borgers hjem.</p> <p>En pårørende oplyser, at den praktiske hjælp letter i borgers tilværelse og bidrager til, at borger kan bevare sin værdighed.</p> <p>En pårørende oplyser, at den praktisk hjælp bidrager til, at borger får besøg fra sit netværk.</p> <p>Leder oplyser, at en del af borgerne nyder at have et pænt og ordentligt hjem. Leder tilføjer, at det øger borgers og pårørendes velbefindende.</p> <p>Leder oplyser, at tidspunkt for hjælp til rengøring aftales med borgerne. Leder tilføjer, at flere borgere udtrykker ønske om en rolig start på dagen, hvorfor de foretrækker rengøring sidst på formiddagen.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne er tilfredse med hjælpen, der passer til deres behov.</li> <li>- borgerne er tilfredse med den måde hjælpen ydes.</li> <li>- plejecenteret har fokus på at medinddrage borgerne, og at borgerne er tilfredse med graden af samarbejde og medinddragelse.</li> <li>- den praktiske hjælp bidrager til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed.</li> <li>- der er fokus på at motivere borgerne til inddragelse</li> </ul>

### 3.4. KOST OG MÅLTIDER

<p>Indsamlet data</p>	<p>Leder oplyser, at borgerne får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med maden, der smager godt.</p> <p>Pårørende oplyser, at de har indtryk af, at borgerne er tilfredse med maden. En pårørende tilføjer, at maden ser godt ud.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende spiser sammen med de andre borgere. En borger oplyser, at vedkommende oftest spiser sammen med de andre borgere, men at vedkommende nogle gange foretrækker at spise i egen lejlighed.</p> <p>En pårørende oplyser, at borgerne har valget, om de vel spise i egen lejlighed eller i fællesskabet.</p> <p>Det fremgår af observation, at der på dagen for tilsyn deltager 14 borgere i middagsmåltidet.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at 8 borgere bor på plejecentret, og at de øvrige 6 borgere bor i egen bolig udenfor plejecenteret.</p> <p>Leder oplyser, at deltagelse fra borgere udefra er godt i forhold til det sociale perspektiv. Leder oplyser, at borgere kan vælge at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. Leder oplyser, at ved behov kan en borger skærmes ved at få sin mad serveret i egen bolig.</p>
-----------------------	--

En borger oplyser, at der under måltiderne ikke er nogen, der snakker med hinanden, og at borger på grund af hørenedsættelse ikke kan være med i, hvad der snakkes om ved bordet. Borger oplyser, at vedkommende er vant til at være alene og derfor ikke savner nogen at snakke med.

En borger oplyser, at vedkommende snakker med andre borgere under måltidet og borger oplyser (citat): *"Det er såmænd hyggeligt"*.

Borgere oplyser, at der er faste pladser i spisestuen.

En pårørende oplyser, at der er en hyggelig stemning. Den pårørende uddyber, at der er noget familiepræget og ikke institutionsagtigt over atmosfæren, og at det virker til at borgerne hygger sig. Den pårørende oplyser konkret eksempel fra eftermiddagskaffe udendørs en sommerdag, hvor en medarbejder havde bær med hjemmefra og igangsatte dialog med/mellem borgerne om dette. Den pårørende tilføjer, at det bidrager positivt til stemningen, at personalet sidder med ved bordene under spisning.

Leder oplyser, at medarbejdere har opgave i at sikre en god stemning ved at være opmærksom på hver enkel borger, der kommer til spisestuen, samt fornemme, om borgerne har behov for ro eller behov for, at der igangsættes dialog.

Det observeret at:

- medarbejdere møder alle borgere med et hej efterfulgt af borgers navn, og hjælper den enkelte borger til bords, afhængigt af borgers behov.
- to borgere hilser på hinanden, da de sætter sig til bords, og at nogle borgere er i dialog med hinanden.
- borgerne sidder ved tre borde. Ved to borde sidder mænd, og ved et bord sidder kvinder. Medarbejdere oplyser, at bordplan tilrettelægges ud fra, hvilke borgere, der kan have glæde af hinandens selskab.
- medarbejdere igangsætter dialog om vejret; maden; en lokal begivenhed og om medarbejders egne oplevelser fra weekenden.
- medarbejdere henvender sig direkte til de borgere, der ikke deltager på eget initiativ i dialog.
- medarbejdere fortæller, hvad det er, borgerne får serveret.
- borgere præsenteres for valgmulighed mellem saft og vand samt mellem sød- og letmælk til frugtgrøden.
- der sidder en medarbejder ved hvert bord under hele måltidet, og at medarbejdere spiser sammen med borgerne.

En borger oplyser, at når måltidet er slut, samler borgerne tallerkenerne sammen og sætter dem op i den ene ende af bordet. Borger tilføjer, at vedkommende derud over ikke kan huske, om borgere hjælper med andet.

En borger oplyser, at borgere ikke deltager i noget af det praktiske, og at vedkommende er tilfreds med det.

Det observeres, at ved det ene bord samler borgerne tallerkener sammen og sender dem op for bordenden.

En pårørende oplyser, at vedkommende ikke tror, borger deltager i delopgaver i forbindelse med måltider.

En borger oplyser, at medarbejderne hjælper ved måltidet, hvis der er borgere, der mangler noget.

En pårørende oplyser, at borger nogle gange har brug for hjælp under måltidet, og at der altid sidder medarbejdere og spiser samme med borgerne og hjælper borgerne ved behov.

	<p>Det observeres, at medarbejdere serverer fadene et ad gangen til en borger, hvorefter fadene sendes rundt, og medarbejdere tilbyder at hjælpe med servering eksempelvis ved at sige (citater): <i>"Hvad med dig – vil du selv tage?"</i>. En borger svarer (citater): <i>"Du må gerne give mig – det går jo hurtigere"</i>.</p> <p>På spørgsmål, om borgere kan være med til at ønske eller bestemme menu, svarer en borger (citater): <i>"Man spiser det, der kommer på bordet"</i>. Borgeren fremviser menuplan, der ligger på borgers bord.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende regner med, at vedkommende kan komme med ønsker til menuen, men at vedkommende ikke har prøvet det.</p> <p>Det observeres, at medarbejdere ved hvert af de 3 borde under måltidet henter en seddel, hvorfra medarbejder læser op, hvilke menuer borgere kan vælge imellem til uge 40. Medarbejdere læser to menuforslag op og spørger borgerne, hvilken af de to menuer, de foretrækker. Medarbejdere inddrager de borgere, der ikke på eget initiativ svarer. Medarbejder noterer, hvad der ved bordet er blevet enighed om at bestille, og en medarbejder siger (citater): <i>"Vi skal have, hvad vi kunne tænke os"</i>.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der på en dag serveres samme menu til alle borgere, og at det ikke er muligt at imødekomme borgernes ønsker fra alle tre borde, medmindre der er sammenfald i det ønskede.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende tror, borger har indflydelse på den mad, der serveres. Den pårørende tilføjer, at vedkommende inden borgers indflytning udfyldte en seddel over, hvad borger kan lide/ikke kan lide at spise.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende tror, borgere har indflydelse på valg af pålæg, men ikke på den varme mad.</p> <p>Leder oplyser, at morgenmad, frokost og middagsmad er tilpasset borgernes ønsker. Leder oplyser, at borgere er med til at bestemme middagsmenu ved, at borgerne bliver spurgt, hvad de ønsker i forhold til de valgmuligheder, der er på menuplanen. Leder tilføjer, at det er ud fra de krydser medarbejderne sætter, når de spørger borgerne, at menuen sammensættes, og at menuen altid sammensættes ud fra borgernes ønsker.</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke har behov for specialkost eller hjælp til at spise.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger ikke har behov for specialkost.</p> <p>Leder oplyser, at plejecenteret har et tæt samarbejde med diætist, og at borgere ernæringsscreenes med opfølgning minimum hver 3. måned.</p> <p>En borger oplyser, at der efter maden er ventetid, inden borger kan komme tilbage til egen lejlighed, og at borger finder ventetiden for lang.</p> <p>Det observeres, at borgere selvstændigt eller med hjælp fra medarbejdere ankommer til spisestuen fra kl. ca. 11.10, og at maden serveres kl. 11.30. Kl. 11.55 siger en medarbejder (citater): <i>"Kom godt hjem"</i>, hvorefter næsten alle rejser sig – nogle med hjælp fra medarbejdere - og begynder at gå til egne lejligheder. To borgere bliver siddende nogle minutter længere end de øvrige.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at det er borgerne, der på eget initiativ holder bordskik, indtil en medarbejder siger, at måltidet er slut.</p> <p>En pårørende oplyser at rammerne, hvor maden indtages, er fin.</p> <p>Det observeres, at der ved spisebordene er specialstole, der kan dreje i sædet og sædet kan skubbes fremad.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p>

	<p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne er tilfredse med maden</li> <li>- medarbejderne bidrager til at skabe en god måltidsoplevelse ved at: <ul style="list-style-type: none"> <li>• være imødekommende og opmærksomme på alle borgere.</li> <li>• engagere sig positivt i samspillet med borgere.</li> <li>• inddrage alle borgere i dialog.</li> <li>• igangsætte dialog og bidrage til stemningen ved at fortælle om egne oplevelser, som borgere kan relatere til.</li> <li>• præsentere maden for borgerne.</li> <li>• sidde og spise sammen med borgerne.</li> </ul> </li> <li>- borgerne præsenteres for valgmuligheder.</li> <li>- borgerne får mulighed for at bidrage med det, de selv kan.</li> <li>- borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed</li> <li>- medarbejderes handlinger og omsorg tilpasses den enkelte borgers behov.</li> <li>- der sikres værdighed under måltiderne.</li> <li>- ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte.</li> <li>- borgere kan få tilpasset kost herunder få diætkost.</li> <li>- borgere tilbydes relevante hjælpemidler.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere finder det tilfredsstillende, at der er ventetid, efter måltidet er afsluttet.</li> <li>- ikke alle borgere oplever at være deltagende i dialog under måltiderne.</li> <li>- borgere ikke oplever at være inddraget i beslutninger vedrørende maden, og at det virker ugennemsigtigt, på hvilken måde borgerne har reel indflydelse på menuplanen.</li> </ul>
--	---

### 3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	<p>Borgere og en pårørende oplyser, at borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan, når de modtager hjælp, og at borgerne får den fornødne tid til at gøre det.</p> <p>Det observeres, at medarbejderne giver borgerne mulighed for at gøre det, de selv kan eksempelvis (citater): <i>"Hvad med dig – vil du selv tage?"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at der er fokus på den rehabiliterende tilgang, idet arbejdet efter BASH er integreret på plejecenteret. Ledere tilføjer, at alle medarbejdere introduceres til tilgangen, og at en funktionsmedarbejder har særligt fokus på, at tilgangen benyttes.</p> <p>Leder oplyser, at det rehabiliterende sigte ikke i alle tilfælde svarer overens med borgers og pårørendes forventninger til et plejehjem. Leder oplyser, at medarbejdere motiverer til aktiv deltagelse og drøfter dette med borgerne, samt at medarbejderne er gode til at skabe en god stemning i de konkrete situationer, der eksempelvis kan omhandle at borgeren selv knapper sin skjorte, tager sko på etc.</p> <p>Leder oplyser, at den rehabiliterende tilgang præsenteres for borgere og pårørende i samtaler før, under og efter indflytning.</p>
----------------	---

	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med graden af inddragelse. En borger oplyser, at vedkommende vælger det tøj, vedkommende skal have på hver dag.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende hver morgen bliver spurgt, hvad vedkommende kunne tænke sig til morgenmad. Borger tilføjer (citater): <i>"Det hele er så godt"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger bliver inddraget i det, borger gerne vil inddrages i.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, hvor meget inddragelse der er, men at medarbejderne har den fornødne tid, når hjælpen gives.</p> <p>Leder oplyser, at der dagligt er triageringsmøder, hvor borgere, der er afmærket i triage overblikket, gennemgås.</p> <p>Borgere oplyser, at de anvender henholdsvis gangbord og rollator.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderne har anskaffet sygehusseng til borger, og at medarbejderne er meget opmærksomme på borgers behov.</p> <p>Det observeres, at de fleste borgere anvender ganghjælpemidler</p> <p>Det observeres, at nogle borgere, under måltidet, sidder på stole der kan tilpasses så borgere i højere grad selvstændigt kan sætte sig ved bordet.</p> <p>Leder oplyser, at borgers behov for hjælpemidler løbende vurderes, og at hjælpemidler rekvireres af medarbejdere i en hurtig og enkel proces.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere instruerer borgerne i brug af hjælpemidler før ibrugtagning.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der i dagligdagen er fokus på den rehabiliterende tilgang.</li> <li>- medarbejdere er introduceret til den rehabiliterende tilgang.</li> <li>- plejecenteret har fokus på at forventningsafstemme med borgere og pårørende, at der arbejdes efter den rehabiliterende tilgang.</li> <li>- der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse.</li> <li>- borgerne inddrages relevant.</li> <li>- det sikres, at borgers behov for hjælpemidler vurderes, og at borgere instrueres i brug af hjælpemidlet før ibrugtagning.</li> </ul>

### 3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgerne oplyser, at medarbejderne snakker til dem på en ordentlig måde.</p> <p>Det observeres, at der mellem en medarbejder og en borger er en drillende tone, og borger oplyser, at det er vedkommende glad for, der kan være.</p> <p>Det observeres, at medarbejdere spørger borgere, før der ydes hjælp. Eksempelvis (citater): <i>"Skal jeg lige flytte denne (stol)"</i>.</p> <p>Leder oplyser vedrørende kommunikation, at det vægtes, at medarbejdere kan varetage den opgave, de skal indgå i, eksempelvis at medarbejdere har den nødvendige tålmodighed.</p> <p>Borgerne oplyser at være tilfredse med hjælpen og den måde hjælpen ydes.</p>
-----------------------	--

	<p>Pårørende oplyser, at de oplever, at borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer, og at borgers ønsker og behov tilgodeses. En pårørende tilføjer eksempel, hvor borger bliver tilset oftere, når vedkommende er syg.</p> <p>Pårørende oplyser, at de oplever, at der er fleksibilitet i hjælpen/måden hjælpen ydes. Leder oplyser vedrørende fleksibilitet, at hjælpen tilpasses den enkelte borgers behov. Leder tilføjer, at borgere, der ønsker at komme tidligt op, kan få hjælp fra natmedarbejder, og ved konkret behov for tidlig hjælp, eks. i forbindelse med undersøgelse på sygehus, tilpasses medarbejderes mødetider. Leder oplyser, at tidspunkt for bad flyttes, hvis borgere ønsker/det vurderes mest hensigtsmæssigt for borger. Leder oplyser, at hjælpen tilpasses til borgerens individuelle behov på baggrund af et indgående kendskab til den enkelte borger. Leder tilføjer, at kendskab til den enkelte borgers ønsker opnås gennem snak med borger og pårørende.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne har et stort ansvar i forhold til at beslutte, hvad der er bedst i konkrete situationer. Leder oplyser, at det kan omhandle eksempelvis beslutninger om hjælpemidler; etablering af ordning med besøgsven; opfølgning med pårørende; udflugter og flytning af praktisk hjælp.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kommunikation med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde, og tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger.</li> <li>- arbejdet struktureres med fokus på, at borgernes behov og ønsker i videst muligt omfang tilgodeses, og medarbejderne har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen.</li> <li>- hjælpen til borgerne ydes fleksibelt.</li> </ul>

### 3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at det er deres indtryk, at der er samarbejde mellem deres pårørende og plejehjemmet. En borger oplyser, at vedkommende ikke ved, om de pårørende er tilfredse med samarbejdet. En borger oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at pårørende er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>En pårørende oplyser, at der altid er en god dialog med medarbejderne. Den pårørende tilføjer, at telefonen altid bliver taget, når vedkommende ringer, og at medarbejderne er gode til at informere om borger – også hvis borger mangler noget eksempelvis tøj, creme eller lign.</p> <p>Den pårørende oplyser, at medarbejderne er gode til at vejlede i forhold til demens, og hvordan de som pårørende handler hensigtsmæssigt i forhold dertil.</p> <p>Den pårørende oplyser, at der ikke på plejecentret er ansatte, der ikke ved, hvem borger er, og som ikke kender pårørendes navn. Den pårørende uddyber, at dette betyder, at medarbejderne har sat sig ind i borgers situation, hvilket opleves som respektfuldt, og at der er værdighed og normalitet over det. Den pårørende tilføjer, at det er et lille plejecenter med en tryk atmosfære.</p>
-----------------------	---



	<p>En pårørende oplyser, at der er god kommunikation med plejecenteret, og at medarbejdere er gode til at give besked om praktiske ting.</p> <p>Pårørende oplyser, at stemningen på plejecenteret er god. En pårørende tilføjer, at vedkommende har stor ros til personalet. Den pårørende tilføjer (citater): <i>"Ordet værdighed er det, der dukker op"</i>. En pårørende oplyser, at medarbejderne er både professionelle og familiære (citater): <i>"Man føler sig ikke som en ting. De er personlige på den gode måde"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at pårørende inddrages efter deres ønske og at inddragelse af pårørende eksempelvis sker på indflytningssamtaler, arrangementer, og en hyppig orientering fra plejecenteret om hverdagslivet for borgeren. Leder uddyber, at pårørende orienteres på Sequa, hvor medarbejdere lægger billeder op og fortæller om aktiviteter.</p> <p>Leder oplyser, at en god dialog med pårørende vægtes, hvor pårørende respekteres og kan henvende sig med det der fylder for dem.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende.</li> <li>- plejecenteret lægger i samarbejdet med pårørende vægt på orientering og dialog samt respekt og åbenhed.</li> <li>- pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager.</li> </ul>

## FORMÅL OG METODE

### 4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens § 83 samt med baggrund i de mellem Vejen Kommune og STS+ aftalte områder.

I henhold til Servicelovens § 151 og Retssikkerhedslovens § 16 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med de enkelte plejehjem.

Formålet med tilsynet er:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.

Dermed skal tilsynene bidrage til at sikre kvaliteten, herunder at der er overensstemmelse mellem tilbuddets hverdag, kommunens retningslinjer og gældende lovgivning.

### 4.2. METODE OG TILRETTELÆGGELSE



Tilsynet benytter en række metoder til indsamling og analyse af data, som alle har udgangspunkt i den rehabiliterende, anerkendende og værdibaserende tilgang. Gennem dialog, observationer og skriftligt materiale trianguleres data således, at et validt resultat kan tilvejebringes til brug for plejehjemmets samt forvaltningens fremadrettede kvalitetsudvikling i takt med borgernes behov. Vi vægter kontrol, udviklings- samt læringsperspektivet højt.

De anvendte metoder er kvalitative interviews; strukturerede eller semistrukturerede, fokusgruppeinterviews, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhenter plejehjemmet accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Observation af praksis
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Interview med pårørende

Derudover indhenter tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandarder, Tilsynspolitik, Værdighedspolitikker, og benytter online oplysninger fra plejehjemmets hjemmeside, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

### 4.3. BEDØMMELSESSKALA

Be	
5 i meget høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgerne</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
4 i høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
3 i middel grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
2 i lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
1 i meget lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne</li> <li>• Meget få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>

## KONTAKTOPLYSNINGER

### 5.1. PRÆSENTATION AF STS+

STS+ er en del af Socialtilsyn Syd. Socialtilsyn Syd er et af i alt fem socialtilsyn i Danmark, der varetager tilsyn med de i § 4 i lov om socialtilsyn nævnte tilbud. I tillæg til de i loven fastsatte myndighedsopgaver kan socialtilsynene tilbyde at løse konsulentopgaver samt tilbyde undervisning relateret til tilsynenes kompetencer. Denne mulighed for at løse andre opgaver end selve tilsynet har Socialtilsyn Syd valgt at udfylde gennem STS+.

Opgaver udført af STS+ løses af erfarne, engagerede og teoretisk kvalificerede tilsynskonsulenter og med en dedikeret organisation i ryggen.

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

#### **Administrationsleder**

##### **Claus Ribe Bagge**

Tlf: 72531987, mail: [cbagg@fmk.dk](mailto:cbagg@fmk.dk)

#### **Specialkonsulent**

##### **Dorthe Vinggaard Jespersen**

Tlf: 72531997, mail [dovij@fmk.dk](mailto:dovij@fmk.dk)