

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Plejecenteret Åparken

Unmeldt tilsyn, tilsynsrapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 3. november 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	Åparken
Adresse	Åparken 2 a, 6670 Holsted
Telefon	7996 6820
E-mail	hs@vejen.dk
Leder	Helle Sørensen
Pladser i alt	18

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynet	Borgere: 2 Medarbejdere: 2 Pårørende: 2 Udviklingspunkter fra tilsynsrapport 2019 er gennemgået med leder.
Observation	1) Plejesituation 2) Frokost i store fælleslokale
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, Servicelovens § 86 Sundhed.dk, Vejen kommune opdateret den 26-06-2018 Servicelovens § 83 og 83a Fremvisning af dokumentation / stikprøver Høringssvar (modtaget d. 19-11-2020)

Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åparken i høj grad yder praktisk hjælp og i meget høj grad yder 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 meget høj grad trives og er tilfredse med at bo i Plejecenteret Åparken. De fysiske rammer imødekommer i meget høj grad borgernes behov og giver borgerne muligheder for individuel livsførelse og deltagelse i fællesskaber og aktiviteter.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åparken 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 Åparken har i meget høj grad fokus på den enkelte borgers optimale ernæringstilstand, herunder justering af indsatsen og ydelsen efter behov.

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åparken i høj grad understøtter borgernes visiterede og vedligeholdende træning, dog forekommer der uhensigtsmæssig påvirkning på nogle borgeres fysik, grundet aflysning af dele af den vedligeholdende træning pt. Plejecenteret Åparken understøtter i middel grad enkelte borgeres forståelse af egne behov og muligheder for genoptræning.

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

STS+ vurderer, at Plejecenteret Åparken i meget 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 Åparken kan med fordel optimere den samlede kvalitet for borgerne ved:

- At have fokus på alle medarbejderes sprogbrug i kommunikationen med alle borgere, herunder tiltaleformer.
- At have fokus på at alle borgere oplever at blive set og lyttet til, ved at alle medarbejdere giver den enkelte borgers kommunikationsform og -udtryk opmærksomhed i situationen.
- At alle medarbejdere har øget fokus på borgerinddragelse og den rehabiliterende tilgang.
- At sikre alle borgere modtager den nødvendige træning, med henblik på at forebygge fysisk forværring.
- At sikre alle borgere er orienteret om, hvilke træningsydelser borgeren er visiteret til og har behov for, herunder understøtte borgerens forståelse herfor, så vidt muligt.
- At kommunikationen og samarbejdet med alle borgere og pårørende optimeres, herunder videre implementering af "Sekoia" og "Der er noget du skal vide om mig" i praksis.
- At have særligt fokus på at understøtte alle borgeres optimale trivsel, så vidt muligt, på trods af ændrede vilkår, grundet ydre omstændigheder.

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 høj grad tilfredsstillende	<p>En borger oplyser, at vedkommende får fuld hjælp og er tilfreds med hjælpen, samt at borgeren samarbejder med personalet om nogle praktiske opgaver.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring og praktiske opgaver, dog er borgeren ikke tilfreds med standarden og hyppigheden af rengøringen, og har derfor tilkøbt ekstern rengøring som supplement. Anden borger tilføjer, at vedkommende selv klarer opvask i egen bolig.</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.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til at klæde sig på og til støttestrømper, hvilket borgeren er tilfreds med. Borgeren tilføjer, at vedkommende selv klarer eget bad og anden personlig hygiejne.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende får fuld hjælp og er tilfreds med hjælpen, der passer til borgerens behov. Anden borger tilføjer, at vedkommende selv kan klare at ordne sit hår, komme ud og ind af sengen, samt toiletbesøg.</p>
Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at de er tilfredse med kosten, der er god, velsmagende og varieret.</p> <p>Borgerne oplyser samstemmende, at de selv bestemmer hvor de vil spise deres måltider, samt at der er en god stemning i fælleslokalet til fællesspisning. En borger tilføjer, at vedkommende ikke er interesseret i at snakke med de øvrige borgere under spisningen. Anden borger tilføjer, at vedkommende er glad for at have andre borgere at snakke med.</p>
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I middel grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at de ingen træning får, dog vurderer begge borgere at have behov for</p>

		genoptræning, grundet tidligere skader, for bedre at kunne klare nogle ting selv.
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at boligerne er fine, der er god plads og de passer til borgernes behov. En borger tilføjer, at vedkommende selv kan klare at komme rundt i plejecenteret med rollator, hvilket borgeren er glad for.</p> <p>Anden borger tilføjer, at vedkommende ikke selv kan komme ud på egen terrasse, grundet møbleringen i stue, hvilket borgeren er ærgerlig over.</p>
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at de trives, har det godt, samt er glade og tilfredse med at bo i plejecenteret. En borger tilføjer, at vedkommende er glad for at deltage i aktiviteter og at have andre at snakke med. Borgeren har ikke nogen ledsager, oplyser borgeren.</p> <p>Anden borger tilføjer, at vedkommende primært opholder sig i egen bolig og aktiverer sig selv, hvilket borgeren foretrækker. Borgeren har en besøgsven og har tidligere haft klippekort, oplyser borgeren.</p>
Kommunikation	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at medarbejderne er søde og flinke, taler pænt og ordentligt til borgerne, samt behandler borgerne med værdighed. En borger tilføjer, at medarbejderne er dygtige og hjælpsomme.</p> <p>Borgerne oplyser samstemmende, at de ingen kendskab har til skemaet "Der er noget du skal vide om mig".</p>
Samarbejdet med pårørende som en ressource	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at deres respektive pårørende hjælper med praktiske ting og økonomi.</p> <p>En borger tilføjer, at vedkommende selv klarer aftaler med medarbejderne. Borgerens pårørende anvender ikke "Sekoia" og snakker ikke med medarbejderne, så vidt borgeren ved.</p> <p>Anden borger tilføjer, at pårørende taler med medarbejderne, hvilket borgeren har det ok med.</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 høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne får den praktiske hjælp, de er berettiget til efter lovgivningen og kvalitetsstandarden, hvor indsatsen og støtten tilrettes borgernes individuelle behov.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne løbende inddrages i mindre praktiske opgaver i egen bolig og i fælles lokalet, ud fra hvad der interesserer og giver mening for den enkelte borger.</p> <p>Medarbejderne tilføjer samstemmende, at nogle medarbejdere har mere fokus på borger inddragelse og den rehabiliterende tilgang end andre medarbejdere.</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 samstemmende, at borgerne får den hjælp til personlige opgaver og pleje, som de er berettiget til efter lovgivningen og kvalitetsstandarden, hvor indsatsen og støtten tilpasses borgernes individuelle behov og dagsform.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at nogle borgere selv klarer egen personlig hygiejne, hvor andre borgere får fuld hjælp hertil.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at de understøtter borgernes ønsker til eget personlige udtryk i forhold til udseende.</p>
<p>Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne udtrykker tilfredshed med kosten, der er af god kvalitet og varieret. Borgerne kan vælge mellem forskellige retter til morgen- og aftensmad og der tages hensyn til special kost og særlige ernæringsbehov.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne selv bestemmer, hvor og hvornår de vil spise; dog har borgerne faste pladser ved bordene i fælles lokalerne, hvor der er taget hensyn til, hvilke borgere, der kan snakke sammen og har fælles interesser.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at de er i gang med at ernæringscreenere alle borgere, samt at de motivere borgere til at blive vejet løbende, såfremt bekymring omkring en borgers vægt.</p> <p>I forbindelse med gennemgang af udviklingspunkter fra 2019 oplyser leder, at medarbejderne har øget fokus på at sikre alle borgeres tilfredshed og trivsel i forbindelse med fællesspisning, med hensyntagen til både interne og eksterne borgere. Leder tilføjer, at pt. er interne og eksterne borgere adskilt i forbindelse med måltider,</p>

		grundet Covid19 restriktioner, hvilket har imødekommet udviklingspunkt fra tilsyn i 2019.
Træning (SEL §86) opleves tilfredsstillende.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at nogle borgere tilbydes individuel eller fælles ADL træning, for at vedligeholde færdigheder, baseret på øvelser udarbejdet af trænende terapeuter.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at borgerne må undvære den vedligeholdende træning pt., da det fælles gymnastikhold er aflyst grundet Corona situationen, hvilket har en negativ påvirkning på nogle borgeres fysik, vurderer medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at genoptræning med fysioterapeut pt. primært er for borgere i aflastning, herudover får en borger gangtræning som supplement til træning med terapeut.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at borgerne har selvbestemmelsesret, hvilket bl.a. betyder, at medarbejderne respekterer, når en borger takker nej til træning eller til deltagelse i fællesaktiviteter.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at de fysiske rammer inden- og udendørs er gode og passer godt til borgernes behov.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at plejecenteret er i gang med at forbedre aflastningsboligerne, så de fremstår mere hyggelig og hjemligt indrettet.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne selv vælger indretningen af egen bolig, dog med hensyntagen til medarbejdernes arbejdsområder.</p> <p>I forbindelse med gennemgang af udviklingspunkter fra 2019 oplyser leder, at de borgere, der har ønsket det, har fået opsat rampe fra egen bolig til egen terrasse og kan derved selvstændigt komme ud på egen terrasse, hvilket borgerne udtrykker at være glade for.</p>
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne generelt trives og er glade for at bo i plejecenteret.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at nogle borgeres trivsel er svingende, da borgerne har mindre socialt samvær og færre aktiviteter, grundet Covid19 restriktioner.</p> <p>Herudover kan medarbejdernes brug af værnemidler gøre nogle borgere usikre og utrygge, hvilket medarbejderne er opmærksomme på og tager hensyn til, oplyser medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at de har fokus på at understøtte borgernes livskvalitet og anerkender</p>

		<p>borgernes selvbestemmelsesret over eget liv, dagligdag og eventuelle nydelsesmidler, med hensyntagen til de øvrige borgere og medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at en borger kan være bestemt, vrissen og sur over for de øvrige borgere, hvilket medarbejderne er opmærksomme på at minimere, for at sikre alle borgeres trivsel.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at de er bekendte med de nye kriterier for "Klippekort" og at 2 borgere har fået bevilliget ordningen til specifikke formål i 2020.</p>
<p>Dokumentation</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at ved indflytning oprettes borgerens visiteringspakke i "Nexus", der danner grundlaget for borgerens døgnrytmeplan og beskrivelser af støttebehov.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at den primære dokumentation foregår i "Nexus", hvor alle oplysninger omkring borgeren fremgår. Medarbejderne sikrer løbende al relevant dokumentation, herunder justeringer af handleanvisninger og notater om afvigelser i "Nexus" og afkrydsning i "Sekoia", samt sikrer videndeling til morgenmøder og overlap, oplyser medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at fremadrettet vil koblingen af dokumentation i "Nexus" og "Sekoia" blive optimeret og der vil blive indarbejdet nye arbejdsgange i forhold til observation og dokumentation.</p> <p><u>Dokumentations stikprøver:</u> Fremvisning foregår i personalekontor. 1 medarbejder til stede. Der fremvises følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 ex. på visiteringspakke med beskrivelser af ydelserne. - 1 ex. på opdatering af observationer omkring specifik tilstand. - 1 ex. på notater om tidlig opsporing med skalering af borgerens habituelle tilstand (Trianglering). - 1 ex. på beskrivelse af borgers ernæringscreening i "Nexus", herunder notater af seneste observationer. - 1 ex. på ingen bevilling af "Klippekort", da borger ikke opfylder kriterier herfor, oplyser medarbejder. - 1 ex. på notater til ydelser, hvor der er særlig opmærksomhed omkring. - 1 ex. på opdatering af "HUSK" og risiko vurdering for tryksår.

		<ul style="list-style-type: none"> - 1 ex. på borgers døgnrytmeplan i "Sekoia", herunder den aktuelle dags ydelser. <p>Det fremgår samlet set af ovenstående, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumentationen i "Nexus" er fuldt beskrevet og opdateret. - Notater og handleanvisninger fremstår konkrete og overskuelige. - Nogle ydelser fremgår både i "Nexus" og "Sekoia", hvor andre ydelser kun fremgår af "Nexus". - Historik notater fremstår rodet og uoverskueligt i opsætningen, hvilket medarbejder udtrykker enighed i. <p>I forbindelse med gennemgang af udviklingspunkter fra 2019 oplyser leder, at der løbende er opmærksomhed på, at sikre opdatering af viden.</p>
Kommunikation	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at de har en værdig, omsorgsfuld, etisk og respektfuld tilgang til borgerne, med fokus på den enkelte borger.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at de er opmærksomme på hvordan ord og talemåder anvendes i kommunikationen, der tilpasses den enkelte borger. Plejecenterets leder har særligt fokus på ordentlighed i kommunikationen medarbejderne imellem, oplyser medarbejderne.</p> <p>I forbindelse med gennemgang af udviklingspunkter fra 2019 oplyser leder, at plejecenteret har øget fokus på en anerkendende og respektfuld tilgang i sprogbrug og adfærdskultur i samværet og samarbejdet med borgerne, samt at dette har været drøftet løbende i personalegruppen.</p>
Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at de oplever en god kommunikation og et godt samarbejde med pårørende.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at kontakten til pårørende foregår på forskellige måder, der tilpasses pårørendes foretrukne måde. Nogle pårørende skriver via kontaktbog i "Sekoia" og andre via fysisk bog i borgerens bolig. Sekoia fungerer godt for de fleste pårørende og medarbejderne understøtter oprettelse af kommunikationsformen med de resterende pårørende, oplyser medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at i forbindelse med indflytningssamtale drøftes forventningsafstemning og aftaler om, hvilke opgaver pårørende varetager for</p>

		<p>borgeren. De indgåede administrationsaftaler videndeles og opdateres for alle borgere 1 gang årligt. Medarbejderne tilføjer, at nogle borgeres livshistorie er nedskrevet i samarbejde med borgeren selv og/eller pårørende, hvor oplysningerne bruges til at støtte borgeren og til planlægning af aktiviteter, der interesserer flere borgere.</p> <p>I forbindelse med gennemgang af udviklingspunkter fra 2019 oplyser leder, at opfølgningssamtaler med borgere og pårørende nu sker efter behov, jf. opdateret version af "Den Røde Tråd", og omfanget heraf varierer. Leder tilføjer, at der løbende er opmærksomhed på, at sikre individuelle og generelle informationer og aftaler om kontakt til personalet, bl.a. via kontaktbog i "Sekoia". Leder tilføjer desuden, at udfyldelse af skemaet "Der er noget du skal vide om mig" er en omfattende opgave for en del borgere og pårørende, dog forsøger plejecenteret at anvende oplysninger i praksis.</p>
--	--	--

Pårørendes oplevelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Inddragelse af de pårørende i borgernes hverdag.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at de oplever at være passende inddraget i borgernes liv i plejecenteret og at aftalerne med plejecenteret omkring borgeren overholdes og fungerer tilfredsstillende.</p> <p>En pårørende tilføjer, at samarbejdet fungerer godt med de fleste af personalet, dog kan enkelte af personalet mangle relevante faglige og personlige kompetencer i forhold til borgerens særlige udfordringer og støttebehov.</p> <p>Pårørende oplyser samstemmende, at de jævnligt kommer på besøg i plejecenteret og hjælper deres respektive pårørende med praktiske opgaver og økonomi administration. Corona restriktionerne har dog betydet begrænsede muligheder for besøg og samvær med deres respektive borgere, tilføjer pårørende.</p>
Understøtter informationerne mellem plejecenteret og pårørende samarbejdet.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at de er tilfredse med den løbende orientering omkring deres respektive borger fra medarbejderne, samt at kontakten primært foregår verbalt, når de pårørende er på besøg.</p> <p>En pårørende tilføjer, at informationerne til pårørende omkring Covid19 restriktioner m.v. på nogle områder har været mangelfulde i forhold til at sikre forståelsen hos pårørende, med fokus på borgerens bedste i situationen.</p>

		<p>Samme pårørende tilføjer desuden, at vedkommende har manglet information omkring borgerens ændring i medicinering, selvom dette var aftalt.</p> <p>En pårørende oplyser, at skemaet "Der er noget du skal vide om mig" er i gang med at blive udfyldt, dog uvist om personalet bruger viden derfra i praksis. Anden pårørende oplyser, at skemaet "Der er noget du skal vide om mig" er udfyldt og afleveret til personalet, der bruger viden derfra sammen med borgeren.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende ingen kendskab har til "Klippekort". Anden pårørende oplyser, at vedkommende kender til "Klippekort", dog har borgeren ikke længere denne ordning.</p> <p>Pårørende oplyser samstemmende, at plejecenteret anvender "Sekoia" til at informere pårørende om generelle tiltag og om aktuelle anvisninger i forbindelse med håndtering af Covid19. En pårørende tilføjer, at vedkommende enkelte gange har skrevet beskeder til personalet via "Sekoia" og fået svar herpå. Anden pårørende tilføjer, at vedkommende ofte kommunikerer med personalet via "Sekoia", hvilket fungerer tilfredsstillende.</p>
<p>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at kommunikationen med medarbejderne fungerer godt; de ved, hvem de skal kontakte i plejecenteret og de får svar på deres spørgsmål. En pårørende tilføjer, at dialogen med plejecenteret er god, ordentlig og tilfredsstillende. Anden pårørende tilføjer, at vedkommende har oplevet ikke at blive lyttet til i dialog med en medarbejder omkring borgerens kost menu, hvor det ikke var muligt at imødekomme og tilpasse kosten ud fra hensyntagen borgerens individuelle ønsker og behov.</p> <p>Pårørende oplever samstemmende, at medarbejderne taler værdigt og respektfuldt til borgerne.</p> <p>En pårørende oplyser, at der har været afholdt indflytningssamtaler, dog er der ikke aftalt konkret forventningsafstemning, Anden pårørende oplyser, at der ikke har været afholdt formel opfølgningssamtale, selvom borgeren har boet i plejecenteret i ca. 3 år. Anden pårørende tilføjer, at vedkommende løbende får opfølgning fra medarbejderne, når vedkommende er på besøg.</p>

--	--	--

Observationer		
Indikator	Bedømmelse	
<p>Observationer på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p><u>Observation 1:</u> Foregår i borgers bolig. 1 borger og 2 medarbejdere til stede (1 primær og 1 sekundær som observatør). Borger får støtte til morgenpleje. Medarbejder udviser roligt og imødekommende kropssprog og toneleje, samt spejler borgerens tale og humor. Plejen gives nænsomt og omsorgsfuldt med fokus på etik og værdighed. Medarbejder informerer løbende borgeren om, hvad der skal ske og giver borgeren valgmuligheder. Medarbejderen vejleder løbende borgeren til at klare delvis egenomsorg og giver borgeren tid hertil. Borgeren virker tryk og glad ved medarbejderen. Medarbejderen anvender 3 gange formuleringen "Vi skal / har ..." i stedet for "Du skal / har ...", når borgeren skal videre til næste delproces. Medarbejderen retter straks sig selv de 2 sidste gange.</p> <p><u>Observation 2:</u> Foregår i det store fælles lokale. 9 borgere og 3 medarbejdere til stede. Fælles frokost. Borgerne sidder ved faste pladser ved 1 langt bord med stor afstand. Nogle borgere klarer selv at placere sig ved bordet, hvor andre borgere får hjælp hertil af medarbejderne. En medarbejder henter en borger, der ikke selv er kommet til fælleslokalet. 3 borgere taler sammen og de øvrige borgere er stille. Nogle borgere bidrager til borddækningen. Måltidsvært kommer ind i fælleslokalet, byder velkommen og fortæller om menuen. Medarbejderne placerer sig forskellige steder ved bordet, taler med alle borgere og er opmærksomme på borgernes individuelle behov. En borger spørger efter skål med tilbehør og viser samtidig en medarbejder, hvor skålen er på bordet. Medarbejderen overhører og -ser borgerens anvisning og går videre.</p>