



KVALITETSVURDERING

PLEJECENTRET ÅSTRUPLUND

VEJEN KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	5
Datagrundlag.....	6
Formål og metode	14
Kontaktoplysninger	16

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+.

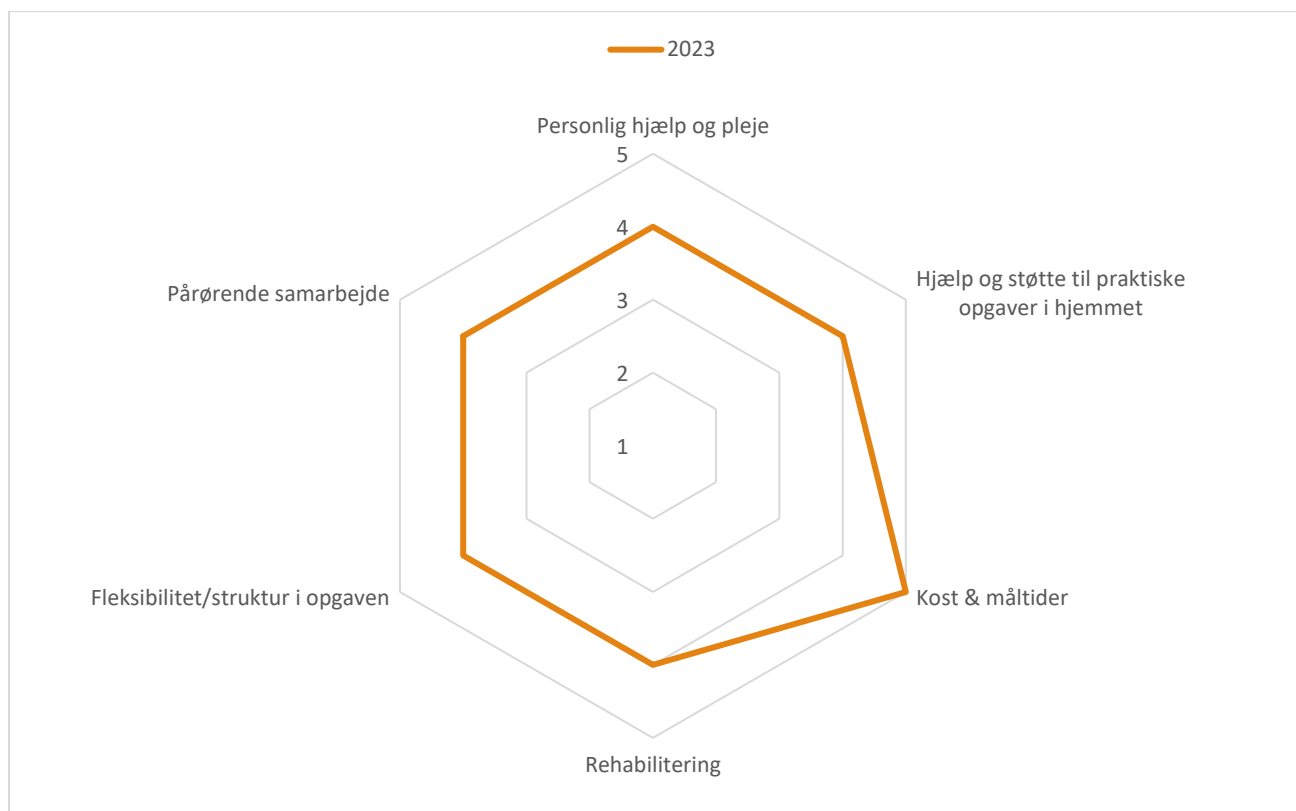
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

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



Figuren viser plejecenterets scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at seneste 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 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 borgere ikke i alle tilfælde er tilfredse med omfanget af hjælp til bad.</p> <p>STS + vurderer, at borgeres tryghed ikke i alle tilfælde er sikret, når de modtager hjælp fra medarbejdere, der ikke behersker det danske sprog.</p> <p>STS+ vurderer, at borgeres tryghed ikke i alle tilfælde er sikret, når de anvender kald.</p>	
Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet	<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 høj grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder praktisk hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at tidspunkter for praktisk hjælp ikke i alle tilfælde tilpasses borgers konkrete situation.</p>	4
Kost og måltider	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i 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 hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad er fokus på at skabe gode måltidsoplevelser.</p>	5
Rehabilitering	<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>	4

	<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>STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde inddrages/orienteres forud ved beslutning om ændringer, der påvirker borgerne.</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 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>STS+ vurderer, at medarbejdere ikke i alle tilfælde afspejler respekt i deres kommunikation, idet det forekommer, at de omtaler borger i tredje person, mens borger er tilstede.</p> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde modtager hjælp, umiddelbart efter de har trykket på kald.</p>	<p>4</p>
<p>Pårørende samarbejde</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende og borgere i 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 konstruktivt pårørendesamarbejde.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle pårørende finder det tilfredsstillende, at de ikke ved telefonisk henvendelse kan få orientering fra medarbejdere, der er i direkte kontakt med borgere.</p>	<p>4</p>

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. Fokus på hvordan borgeres ønsker imødekommes vedrørende personlig hjælp og pleje. (Tema "Personlig hjælp og pleje")
2. Fokus på, hvordan borgeres tryghed i alle tilfælde kan sikres. (Tema "Personlig hjælp og pleje")
3. Fokus på, i højere grad at tilpasse tidspunkter for praktisk hjælp efter borgers konkrete situation (Tema "Praktisk hjælp")
4. Fokus på, at borgere inddrages/orienteres ved beslutning om ændringer, der påvirker borgerne. (Tema Rehabilitering)
5. Fokus på medarbejderes kommunikation, medens borgere er tilstede (Tema "Fleksibilitet i opgaven")
6. Fokus på hvordan ventetid på hjælp kan minimeres. (Tema "Fleksibilitet i opgaven")
7. Fokus på, om orientering til pårørende, ved telefonisk henvendelse til plejecenteret, kan optimeres. (Tema "Pårørendesamarbejde")

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET ÅSTRUPLUND

Adresse
Borgergade 110, 6752 Glejbjerg
Leder
Områdeleder: Bettina Rimdal Stedlig leder: Helle Sørensen (midlertidig leder siden 23. august 2023)
Antal borgere
16 almindelige pladser og 2 midlertidige pladser
Antal ansatte og personalesammensætning
Plejecenteret er integreret i hjemmeplejeområdet. I alt er der 23 medarbejdere på plejecenteret og i hjemmeplejen: 9 social- og sundhedsassistenter, 12, social- og sundhedshjælpere, 2 ufaglærte medarbejdere.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
07.09-2023 kl. 14.00 – 17.05
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere i enkeltinterview (et interview blev afbrudt, og interview blev fortsat med en anden borger) • 2 pårørende (telefoninterview 11-09-2023) • Stedlig leder (telefoninterview 11-09-2023)
Observation
Observation i spisestuen kl. 15.10 – 16.40, hvor en borger tilbydes eftermiddagskaffe og saftvand samt samvær med medarbejdere. Dialog med 4 medarbejdere i forbindelse med observation.
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022 • Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023

- Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83
- Plejecenterets hjemmeside
- Tilsynsrapport af 17.10.2022 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151
- Høringssvar modtaget 20-09-2023 (Ingen bemærkninger)

Tilsynskonsulent:

Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at seneste tilsyn har givet anledning til refleksion, og at der er arbejdet med udviklingspunkterne.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med den måde, hjælpen ydes. En borger tilføjer (citater): <i>"Jeg kan ikke rose dem nok – de er så søde."</i>, og borgeren oplyser, at medarbejdere tager sig tid til at snakke med borger, når vedkommende er ked af det. Borger oplyser konkret eksempel.</p> <p>En borger oplyser, at borger modtager hjælp til bad en gang om ugen samt hjælp til støttestrømper og påklædning, men selv klarer at vaske sig dagligt.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til bad en gang om ugen, daglig hjælp til nedre hygiejne samt hjælp til støttestrømper.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til daglig soignering og påklædning og hjælp til bad en gang om ugen. Den pårørende tilføjer, at borger er yderst tilfreds med måden hjælpen ydes, og at borger har valgt at få hjælp bad en gang om ugen, men at borger ville have mulighed for det oftere.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager støtte til bad, og at borger er tilfreds med måden hjælpen ydes. Den pårørende er ikke klar over, hvor ofte borger modtager støtte til bad.</p> <p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandard, og at borgerne modtager hjælp, der passer til den enkeltes behov.</p> <p>Borgere oplyser, at de føler sig velsoignerede. En borger tilføjer vedrørende bad (citater): <i>"Det kunne godt være lidt oftere"</i>.</p> <p>Pårørende og leder oplyser, at hjælpen bidrager til, at borgere kan føle sig velsoignerede.</p> <p>En pårørende oplyser, at hjælp i en periode har været justeret for at passe til borgers behov.</p> <p>En pårørende oplyser, at støtten er blevet reguleret i takt med, at borgers behov for støtte er blevet mindre.</p> <p>Leder oplyser, at ændringer i borgers behov vurderes løbende, og at det drøftes på gruppemøder, hvad borgeren har behov for, samt at døgnrytmeplanen justeres.</p> <p>Borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen ydes, og at de får den fornødne tid dertil.</p> <p>En borger oplyser, at borger vælger tøj til den pågældende dag samt vælger, om vedkommende vil have deodorant på.</p>
----------------	--

	<p>Pårørende og leder oplyser, at borgere får mulighed for at gøre det de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>En borger oplyser om hjælpen (citater): <i>"De er så gode ved mig"</i>.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejdere ikke gør det på samme måde, når de yder hjælpen, men at det ikke gør noget, at de ikke gør det ens.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderne er søde og rare, og at de kommunikerer på en ordentlig og værdig måde, men at borger er bange for, der skal ske misforståelser og derved ikke er tryk, når vedkommende modtager hjælp af medarbejdere, der ikke behersker det danske sprog.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages, og at borger er glad for medarbejderne.</p> <p>Leder oplyser, at der i kommunikationen med borgere vægtes en lydhør, lyttende og forstående tilgang, hvor borgeren respekteres og valideres. Leder oplyser, at borgere inddrages ved at blive hørt samt ved, at der ikke udføres en handling før medarbejder har kommunikeret med borger. Leder oplyser, at medarbejderne taler ordentligt og respektfuldt om borgerne.</p> <p>Borgere oplyser, at de kan bestemme tidspunkter for at stå op/gå i seng. En borger tilføjer, at hvis vedkommende synes, det varer for lang tid, inden medarbejderne kommer om morgenen, trykker borger for hjælp, hvorefter en medarbejder kommer og hjælper borger op.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere kan bestemme tidspunkter for at stå op/gå i seng. En pårørende tilføjer, at der kan være ventetid op til en halv time, fra borger har trykket kald til medarbejdere reagerer, og at borger i de situationer bliver usikker på, om kaldet virker.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende ikke ved, om borgere selv kan bestemme tidspunkter for at stå op/gå i seng.</p> <p>To borgere oplyser, at de bruger rollator. En borger oplyser, at vedkommende desuden bruger kørestol.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere benytter rollator. En pårørende tilføjer, at det er vedkommendes indtryk, at medarbejderne har fokus på, at borgere får hjælpemidler, der kan lette deres hverdag. En pårørende tilføjer, at borger har de hjælpemidler, borger har behov for.</p> <p>Leder oplyser, at der er medarbejdere, der har som en del af deres funktion at sikre de nødvendige hjælpemidler.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<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"> - borgerne er tilfredse med hjælpen og den måde, hjælpen ydes. - borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes. - der er værdighed i levering af hjælpen. - hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov. - medarbejderne kommunikerer med borgerne på en respektfuld og ordentlig måde. - det sikres, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for.

	<p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgere ikke i alle tilfælde er tilfredse med omfanget af hjælp til bad. - borgeres tryghed ikke i alle tilfælde er sikret, når de modtager hjælp fra medarbejdere, der ikke behersker det danske sprog. - borgere ikke i alle tilfælde er trygge ved, at der er ventetid på respons, efter de har trykket på kald.
--	---

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende får gjort grundigt rent og skiftet sengetøj ca. en gang om måneden, og at borgere derudover selv eksempelvis støver af. Borgeren oplyser, at den praktiske hjælp passer til borgers behov, og at borger er tilfreds med hjælpen.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende synes, 3 uger mellem hver rengøring er for lang tid i forhold til borgers behov. Borger tilføjer, at pårørende har tilbudt at gøre rent, og borger tilføjer (citater): <i>"Men det er jo ikke det, de skal"</i>. Borgeren oplyser, at ved spild, tørrer medarbejdere op.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager rengøring hver 14. dag. Den pårørende oplyser, at borger kunne have behov for yderligere rengøring. Den pårørende tilføjer, at de i forbindelse med borgers indflytning blev oplyst om mulighederne inden for Kvalitetsstandarden.</p> <p>Den pårørende oplyser, at medarbejdere udfører nødvendige daglige praktiske opgaver såsom rengøring af toilet og optørring af spild.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager praktisk hjælp, at vedkommende ikke ved, hvor ofte hjælpen modtages, men at hjælpe passer til borgers behov.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden, herunder rengøring hver 3. uge samt optørring af spild og rengøring af toilet efter behov.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende er tryk ved at modtage hjælpen, og oplyser (citater): <i>"Jeg kan ikke sige andet end godt – de gør det bare så fint"</i></p> <p>En borger oplyser, at medarbejdere er respektfulde i forhold til, at de arbejder i borgers hjem.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger er tilfreds med måden, hjælpen ydes.</p> <p>Leder oplyser, at der i kommunikationen vægtes en etisk korrekt tilgang, hvor der lyttes til borgeren.</p> <p>En borger oplyser, at det betyder meget for vedkommende, at der bliver gjort rent.</p> <p>En pårørende oplyser, at det er rart for borger at bo et sted, hvor der er rent og pænt, og at borger er bevidst om, hvordan vedkommende gerne vil have, der ser ud i lejligheden.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderne i den praktisk hjælp tager udgangspunkt i at støtte borgers behov.</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke deltager, når de modtager praktisk hjælp.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere prøver at inddrage borger i forskellige opgaver.</p>
----------------	---

	<p>Leder oplyser, at vedkommende ikke ved, om borgere inddrages, når der ydes praktiske hjælp.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke har indflydelse på, hvornår der gøres rent. Borger tilføjer, at vedkommende har været ude for, at der blev gjort rent, medens vedkommende havde gæster. Borger tilføjer (citater): <i>"Det var ikke helt rigtigt"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at der skrives ind i en bog hos borger, hvornår der er blevet gjort rent, og hvornår der vil blive gjort rent igen, og at borger ikke har indflydelse på tidspunkterne.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende ikke tror, borgere bliver inddraget i tidspunkter for praktisk hjælp.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne er tilfredse med den måde hjælpen ydes. - borgerne er tilfredse med graden af samarbejde, og at borgere i nogle tilfælde er medinddraget. - den praktiske hjælp bidrager til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - praktisk hjælp ikke i alle tilfælde ydes under hensyn til, hvornår det er passende for borger. <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ikke alle borgere og pårørende er tilfredse omfanget af rengøring, der gives jævnfør Kvalitetsstandard.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de er meget tilfredse med maden. Borgeren oplyser, at der serveres varm mad midt på dagen og højt belagt smørrebrød om aftenen (citater): <i>"Det er sjovt at se, hvor fint de kan lave det – de gør sig sådan umage"</i>. Borgeren tilføjer, at der også kan serveres suppe om aftenen.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger er meget tilfreds med maden. En pårørende tilføjer, at maden er varieret, og at der er en meget dygtig køkkenmedarbejder, der tilbereder maden, så den giver borger lyst til at spise. En pårørende tilføjer, at maden og serveringen bidrager til, at borger får lyst til at spise.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere kender koststrategien, der afspejler Kvalitetsstandard. Leder oplyser, at det er vedkommendes opfattelse, at borgere er tilfredse med maden. Leder oplyser, at maden serveres indbydende på fade, og at smørrebrødet serveres smurt og pyntet.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende foretrækker at spise i egen lejlighed. Borger oplyser, at borger tidligere har modtaget hjælp til at spise, og at hjælpen blev givet med stor tålmodighed.</p>
-----------------------	---

	<p>En borger oplyser, at vedkommende spiser i spisestuen, hvor der er andre borgere at snakke med.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger spiser i fællesskabet, og at borgere kan vælge, hvor de vil spise, eksempelvis har borger under en sygdomsperiode spist i egen lejlighed.</p> <p>En borger oplyser vedrørende indflydelse på kosten, at borgerne bliver inddraget.</p> <p>En borger oplyser, at borger ikke bliver inddraget i planlægningen af måltider, og at borger er tilfreds dermed. Borger tilføjer: <i>"Det er så godt"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke har indflydelse på den mad, der serveres. Den pårørende oplyser, at køkkenmedarbejder udvælger retterne, så der serveret varieret kost, og at borger ikke har behov for indflydelse på kosten.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger spiser almindelig mad, og at de som pårørende har oplyst på plejecenteret, hvad borger er glad for at spise. Den pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om borgerne spørges om ønsker til maden, og at det ikke er relevant, da borger er meget tilfreds med maden og ofte giver udtryk for det.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende ikke ved, om - eller hvordan - borgere inddrages i menu-sammensætning.</p> <p>Pårørende oplyser eksempler på, at borgere kan blive inddraget ved at hjælpe med eksempelvis at nippe jordbær.</p> <p>En borger oplyser, at der er en udmærket stemning under måltiderne.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende nogle gange får hjælp til at få skåret maden ud.</p> <p>En pårørende oplyser, at stemning under måltider er god, og at det er rart for borger, at der ikke er faste pladser, så borger har mulighed for at snakke med forskellige andre borgere.</p> <p>Leder oplyser, at der sidder medarbejdere ved bordene under måltiderne (spiseværter), der støtter og hjælper borgere ved behov samt igangsætter kommunikation, snakker og er lydhøre over for borgerne. Leder tilføjer, at borgeres placering ved bordene sammensættes ud fra borgerens kemi og kognitive funktionsniveau.</p> <p>Leder oplyser, at der ved behov er fokus på, at borgere placeres, så de kan bevare værdighed uden at blive ekskluderet fra fællesskabet.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende nogle gange får hjælp til at få skåret maden ud.</p> <p>Leder oplyser, at alle borgeres ernæringsmæssige tilstand gennemgås af diætist hver 3. måned.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan få tilpasset kost efter samtykke fra borgeren.</p> <p>Det observeres, at borger og medarbejder drikker saftvand og skåler deri, og at der dertil serveres saltstænger. Medarbejdere oplyser, at der er fokus på, at borgere motiveres til at indtage meget væske især på varme dage.</p> <p>En pårørende oplyser, at der på plejecenteret er anskaffe drejbare stole, hvilket hjælper borger. STS+ observerer, at der er et antal drejbare stole i fællesstuen.</p> <p>Leder oplyser, at det sikres, at borgere har nødvendige hjælpemidler under måltider eksempelvis fortykket bestik, kop med tud, kan på tallerken. mm.</p>
<p>Vurdering 5</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"> - borgerne er tilfredse med maden. - der er fokus på medarbejdernes rolle i forhold til at bidrage til en god stemning under måltiderne.

	<ul style="list-style-type: none"> - medarbejderne bidrager til at skabe en god måltidsoplevelse ved at igangsætte dialog og vedligeholde dialogen mellem borgerne. - borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. - medarbejderes handlinger og omsorg tilpasses den enkelte borgers behov. - der sikres værdighed under måltiderne. - ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte. - borgere kan få tilpasset kost og borgernes ernæringsmæssige tilstand gennemgås regelmæssigt. - borgere oplever at blive inddraget relevant vedrørende kosten. - borgere tilbydes relevante hjælpemidler.
--	--

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende får mulighed for at gøre det, borger selv kan, når vedkommende modtager hjælp, og at der er den fornødne tid dertil. Borger oplyser, at medarbejderne er søde og meget tålmodige.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderne er gode til at prøve at få borger aktiveret så meget som muligt i dagligdagen. En pårørende oplyser, at det er vedkommendes opfattelse, at borgerne får mulighed for at gøre det, de selv kan.</p> <p>Leder oplyser, at der er meget fokus på, at borgere i videst muligt omfang skal udføre det, de selv kan. Leder tilføjer, at det er en fordel, at medarbejdere arbejder både i hjemmeplejen og på plejecenteret, fordi det stærke fokus på rehabilitering i hjemmeplejen har en afsmittende effekt i plejecenteret.</p> <p>Leder oplyser, at der ved ansættelse er fokus på at introducere medarbejdere til den rehabiliterende tilgang.</p> <p>Det observeres, at borger får mulighed for at gøre det, borger selv kan under eftermiddagskaffen.</p> <p>Borgere oplyser, at de bliver inddraget i det, de gerne vil inddrages i. En borger tilføjer, at der dog er et konkret eksempel, hvor borgerne ikke er inddraget i beslutning, idet en lille genbrugsbutik, der blev drevet internt på plejecenteret netop er blevet lukket uden at borgere har været inddraget eller fået forklaring på årsagen. Borgeren oplyser, at lukningen af genbrugsbutikken har stor betydning for borgers trivsel.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere inddrages i det de gerne vil inddrages i. En pårørende tilføjer, at medarbejdere foreslår, at borger udfører mindre opgaver såsom at skrælle kartofler, hvis de observerer, at borger keder sig.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne inddrages gennem samtaler, og at der ikke leveres hjælp uden borgers samtykke.</p> <p>Pårørende oplyser, at medarbejdere har fokus på ændringer i borgers behov.</p> <p>Leder oplyser vedrørende tidlig opsporing og forebyggelse, at der er triage møder ugentligt sammen med en sygeplejerske, hvor borgers tilstand vurderes.</p> <p>Leder oplyser, at fysioterapeuten er med til ugentlige møder med henblik på at afstemme, hvad fysioterapeuten gør, og hvordan medarbejdere kan understøtte dette.</p>
----------------	--

	Leder oplyser, at borgeres behov for hjælpemidler løbende vurderes, og at borgere trænes i brug af hjælpemidler, før ibrugtagning. Leder tilføjer, at der er et hjælpemiddelteam, der leverer de nødvendige hjælpemidler.
Vurdering 4	<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"> - der i dagligdagen er fokus på den rehabiliterende tilgang. - medarbejdere er introduceret til den rehabiliterende tilgang. - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse. - borgerne inddrages relevant. - det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes, og at borgere instrueres i brug af hjælpemidlet før ibrugtagning. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der forekommer konkret eksempel, hvor borgere ikke er blevet inddraget eller er blevet orienteret om ændringer på plejecentret.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, om medarbejdernes tilgang: <i>"Det fungerer fint det hele"</i>. Borgeren tilføjer, at vedkommende trykker på kald ved behov for hjælp, og at borger hurtigt derefter modtager hjælp.</p> <p>En borger oplyser, at der aldrig er problemer i forhold til, hvordan medarbejdere snakker til borger, at det foregår i en afslappet tone, og at det altid er til at snakke med medarbejdere.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne i deres kommunikation møder borgerne respektfuldt.</p> <p>STS+ observerer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - at medarbejder sætter sig tæt på borger og skiftevis snakker med borger og holder pause i snakken afstemt efter, hvordan borger reagerer. - at medarbejder og borger har øjenkontakt, at medarbejder forstår borgers kommunikation, og at medarbejder og borger flere gange griner sammen af noget, borger eller medarbejder siger. - at borger kigger ud ad vinduet, hvorefter medarbejder spørger (citater): <i>"Vil du udenfor?"</i> - at da borger forsøger at sætte sit glas op i et andet glas, siger medarbejder roligt, at der ikke rigtig er plads, hvorefter medarbejder sætter det ene glas lidt væk. - at medarbejdere taler om borger i tredje person under borgers tilstedeværelse. <p>En borger oplyser, at medarbejderen har den fornødne tid til at hjælpe borger, og at der er fleksibilitet i hjælpen. Borger siger (citater): <i>"Det går så godt"</i>.</p> <p>En borger oplyser, at personalet passer godt på borgerne, hvilket bevirker, at borger er tryk ved at bo på plejecentret.</p> <p>En pårørende oplyser, at der kan være ventetid fra borger trykker på kald, til medarbejdere kommer. Den pårørende oplyser, at dette hovedsageligt er ved aftensmadstid, at det kan mærkes, medarbejderne har travlt. Den pårørende tilføjer, at flere medarbejdere på arbejde ville mindske ventetiden efter borgers tryk på kald. Pårørende og leder oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen.</p>
----------------	---

	<p>Pårørende oplyser, at borgeres behov tilgodeses inden for de givne rammer. En pårørende tilføjer, at rammerne blev oplyst ved indflytningssamtalen. Den pårørende oplyser, at vedkommende foretrækker at plejecenteret er et lille plejehjem, hvor medarbejderne kender alle borgerne, og der derved er mulighed for bedre service.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne træffer mange mindre beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen. Leder oplyser konkrete eksempler.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - kommunikation med borgerne overvejende foregår på en værdig og respektfuld måde, og at tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger. - medarbejderes kommunikation med borgerne afspejler: <ul style="list-style-type: none"> - et grundigt kendskab til borgerne og deres kommunikative udtryk. - at medarbejdere er opmærksomme på borgere kommunikative udtryk og reagerer derpå. - en tilgang hvor nærvær og ro vægtes, og hvor borgers adfærd valideres. - 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. - hjælpen til borgerne ydes fleksibelt. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejdere i deres kommunikation omtaler borger i tredje person, medens borgere er tilstede. - der forekommer ventetid efter borgeres tryk på kald.

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at der er samarbejde mellem pårørende og plejecenteret. En borger oplyser, at vedkommende tror, pårørende er tilfredse med samarbejdet. En borger oplyser, at de pårørende overordnet er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>En pårørende oplyser, at de som pårørende mest hører om praktiske ting, og at oplysninger fra plejecenteret om borgers almene tilstand ikke kommunikeres ud til dem.</p> <p>Den pårørende oplyser, at ved telefonisk kontakt til plejecenteret er det lederen, der svarer, og at leder ikke kender borgeren, men udelukkende kan læse op, hvad der er dokumenteret om borger.</p> <p>Den pårørende tilføjer, at vedkommende kunne ønske, at daglig leder havde deltaget i indflytningssamtale og var tilstede nogle gange om eftermiddagen/aftenen, hvor pårørende typisk kommer på besøg.</p> <p>Den pårørende oplyser, at vedkommende finder det ærgerligt, at pårønderåd er nedlagt.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende er tilfreds med informationsniveauet. Den pårørende oplyser, at plejecenteret hovedsageligt henvender sig telefonisk om praktiske</p>
-----------------------	--

	<p>ting. Den pårørende oplyser, at plejecenteret var gode til at vejlede i forbindelse med borgers indflytning. Den pårørende oplyser: <i>"Vi har ikke noget at klage over - vi synes det er et godt sted"</i>.</p> <p>Pårørende oplyser, at stemningen på plejecenteret er god. En pårørende tilføjer, at medarbejdere gør, hvad de kan. En pårørende tilføjer, at det er rart at komme på besøg, og at medarbejdere støtter op om borgers besøg af pårørende.</p> <p>Leder oplyser, at der ved indflytningssamtaler lægges op til et konstruktivt samarbejde, hvor pårørende inddrages i det borgeren og de pårørende ønsker.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende ikke har hørt om utilfredshed fra pårørende.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - plejecenteret lægger i samarbejdet med pårørende vægt på orientering og et konstruktivt samarbejde. - pårørende overordnet er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager. - pårørende beskriver stemningen på plejecenteret som god. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle pårørende finder det er tilfredsstillende, at de ikke kan få oplysning om borger fra medarbejdere, der har den direkte kontakt med borger. <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - en pårørende har ønske om at der er pårørenderåd på plejecenteret. - pårørende oplever, at plejecentret hovedsageligt orienterer om praktiske ting.

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

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

Specialkonsulent

Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail: dovij@fmk.dk