

Vejen kommune

## **Fritvalgsordning Åstruplund, Ude**

**Uanmeldt tilsyn – Endelig tilsynsrapport**

Tilsynsbesøgene er aflagt i perioden fra den 7. december til og med den 15. december 2021

Rapporten er udarbejdet af: Anna Rask Poulsen  
Socialtilsyn Syd+  
Lindevej 5A  
5750 Ringe

# Tilsynsrapport 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.

Tilsynsrapporten er blevet til på baggrund af interview, skriftligt materiale fra Vejen Kommune, fremvisning af udvalgt dokumentation og observationer 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

<b>Tilbuddets navn</b>	Åstruplund, Ude
<b>Adresse</b>	Borgergade 110, 6752 Glejbjerg
<b>Telefon</b>	3017 1385 / 7996 6822
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:BILA@vejen.dk">BILA@vejen.dk</a> ; <a href="mailto:BER@vejen.dk">BER@vejen.dk</a> ; <a href="mailto:DOJF@vejen.dk">DOJF@vejen.dk</a> ; <a href="mailto:KDH@vejen.dk">KDH@vejen.dk</a>
<b>Leder</b>	Områdeleder Bettina Rimdal Centerleder Birgitte Læborg
<b>Borger i alt</b>	85

## 2. Oplysninger om datakilder

<b>Interviewet under tilsynsbesøgene</b>	Borgere: 3 Personale: 2 Centerleder: 1
<b>Eventuelt andet materiale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aftale vedrørende tilsyn med plejecentre og fritvalgsområdet</li><li>• Standard for tilsyn (Tilsynspolitik 2020)</li><li>• Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen 2020</li><li>• Kvalitetsstandarder for Pleje og praktisk bistand (vedtaget af Byrådet 2021)</li><li>• Servicelovens § 83 og 83 a</li><li>• Bevilling på 3 antal borgeres hjælp og støtte</li></ul>

## Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Åstruplund, Ude i høj grad yder praktisk hjælp til borgerne, ud fra Vejen kommunens kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at hjælpen tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at borgerne i høj grad er tilfredse med omfanget og kvaliteten af den praktiske hjælp. STS+ vægter det desuden positivt i vurderingen, at personalet arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og derved, så vidt muligt, inddrager alle borgere i delprocesserne. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at ikke alle borgeres bevillinger følges samt, at ikke alle bevillinger er i overensstemmelse med de faktiske forhold. STS+ konstaterer, at ikke alle borgere er tilfredse med serviceniveauet for praktisk hjælp, ud fra Vejen kommunens kvalitetsstandard.

STS+ vurderer, at Åstruplund, Ude i høj grad yder hjælp til personlig pleje til borgerne, ud fra Vejen kommunens kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at hjælpen tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde samt, at borgerne overordnet er tilfredse med omfanget og kvaliteten af hjælpen. STS+ vurderer det tillige positivt i vurderingen, at personalet arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og derved, så vidt muligt, inddrager alle borgere i delprocesserne. STS+ vurderer, at Åstruplund, Ude i middel grad yder hjælp til personlig pleje, ud fra Vejen kommunes kvalitetsstandard samt Værdighedspolitik i ældreplejen. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at nogle borgere vurderer, at der ved mange personaleskift sker en negativ påvirkning af borgernes tryghed og værdighed i plejesituationer. STS+ vægter det desuden negativt i vurderingen, at Vejen Kommunes kvalitetsstandard ikke i alle situationer følges vedrørende levering af hjælpen om morgenen. Det vægtes tillige negativt i vurderingen, at ikke alle borgeres bevillinger er i overensstemmelse med de faktiske forhold.

STS+ vurderer, at Åstruplund, Ude i høj grad understøtter borgernes medinddragelse og selvbestemmelse. Det vægtes positivt i vurderingen, at hjælpen tager udgangspunkt i den enkelte borgers vaner, ønsker og behov. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at borgerne har medindflydelse på, hvilken hjælp der er behov for. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at ikke alle borgere har medindflydelse på valg af tidspunkter for levering af hjælpen.

STS+ vurderer, at Åstruplund, Ude i meget høj grad understøtter kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng. Det vægtes positivt i vurderingen, at personalet anvender en respektfuld og anerkendende tilgang til den enkelte borger. STS+ vægter det endvidere positivt i vurdering, at personalet løbende har opdateret viden om alle borgere samt, at personalet anvender viden i praksis. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at borgerne er tilfredse med kvaliteten og den sammenhængende tværfaglige indsats.

## Udviklingspunkter

**Efter tilsynsbesøget kan følgende anbefales:**

- At det sikres, at den tildelte bevilling følges af al personale, og de enkelte bevillinger er i overensstemmelse med den faktiske hjælp og støtte
- At det sikres, at kvalitetsstandarderne følges i forbindelse med tidspunkt for levering af hjælp og støtte om morgenen
- At det sikres, at Værdighedspolitik i ældreplejen følges, så der ikke sker for mange personaleskift, idet det påvirker den enkelte borgers værdighed og tryghed negativt
- At det sikres, at Værdighedspolitik i ældreplejen følges, så alle borgere får med- og selvbestemmelse i hverdagen
- Fokus på udvikling af samarbejdet med de læger, der har praksis uden for kommunegrænsen

## Bedømmelse 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 bedømmelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
<b>Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a)</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>En borger oplyser, at vedkommende får rengøring hver 3. uge og en borger oplyser, at vedkommende får rengøring hver 2. uge, idet pågældende har tilkøbt ekstra rengøring. Borgerne oplyser, at de får hjælp til at få støvsuget, vasket gulve og skift af sengetøj. En borger får rengøring af badeværelse og en borger får rengøring af toilet nedenom. Derudover oplyser borgerne, i forbindelse med gennemgang af bevillingerne, at en borger får vasket gulv i soveværelse hver 6. uge, men får ikke længere hjælp til at sætte vaskemaskine i gang. En borger får gulvvask i stue og soveværelse, men personalet glemmer tit støvsugning af møbler, tilføjer borger.</p> <p>Borgerne oplyser, at de inddrages i de delopgaver, der er mulige for dem, at varetage, f.eks. vask af tøj og tørre støv af.</p> <p>Borgerne oplyser, at personalet er imødekommende, venlige og det er som udgangspunkt altid det samme personale der kommer. Borgerne føler sig godt behandlet, tilføjer borgerne.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med hjælpen og en borger tilføjer, at vedkommende har tilkøbt ekstra rengøringshjælp, da rengøring hver 3. uge ikke er godt nok.</p> <p>En borger modtager ikke praktisk hjælp.</p>
<b>De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)</b>	I middel grad tilfredsstillende	<p>En borger oplyser, at vedkommende får bad 1 gang ugentligt. Derudover får vedkommende skift af stomi, hver morgen. Borger tilføjer, at vedkommende klarer resten af egenomsorgen selv.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får bad 1 gang ugentligt og derudover klare borger selv egenomsorg</p>

		<p>de øvrige dage. Borger får ikke længere hjælp til tilberedning/anretning af morgenmad, som beskrevet i bevillingen, men der kommer personale hver morgen, for at se til pågældende og hente avisen ind fra postkassen, tilføjer borger. STS+ konstaterer på dagen, at personale ankom kl. 11.15. Borger oplyser hertil, at vedkommende ikke har fået besked på, at personale er forsinket, men vedkommende ved de kommer, hvilket for borgeren trygt.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til bad 3 gange ugentligt og derudover klarer vedkommende sin egenomsorg. Borger tilføjer, at vedkommende får hjælp til støttestrømpe, hver morgen, men borger får ikke længere hjælp til personlig pleje samt af- og påklædning, som angivet i bevillingen.</p> <p>Borger oplyser yderligere, at der kommer mange forskellige personale, i forbindelse med borgerens bade, og borger kan mærke på plejen, når personalet ikke er faguddannet. Det påvirker værdigheden og tilliden og trygheden påvirkes negativt, citat; <i>"men bare det er kvinder, så går det"</i>. Personalet er meget opmærksomme på, at det skal være kvinder, tilføjer borger.</p> <p>Partshøringsbemærkning modtaget den 04.01.2021: <i>"Der er ingen ufaglærte ansat på Åstruplund, hverken fast personale eller afløsere."</i></p> <p>De øvrige borgere tilføjer, at de føler sig respekteret og værdigt behandlet af al personale.</p> <p>Borgerne oplyser i overensstemmelse, at al personale er venlige og imødekommende. Der er mulighed for fleksibilitet i tiderne og borgerne får justeret hjælpen efter behov. Borgerne tilføjer, at de alle har nødkald og ved brug, kommer personalet med det samme. Borgerne oplyser yderligere, at al personale inddrager dem i de delopgaver, der er mulighed for.</p>
<p><b>Medinddragelse og selvbestemmelse</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne oplyser i overensstemmelse, at de har indflydelse på, hvilken hjælp de modtager. Borgerne tilføjer, at de ikke har været inddraget i tidspunkter for hjælpen. En borger supplerer eksempelvis med, at vedkommende har ønsket sit bad omkring kl. 9.00, idet kl. 7.45 er for tidligt. Og borger har ønsket, at skift af stomi kan ske inden kl. 9.00 hver morgen. Ønskerne er ikke imødekommet, tilføjer borger.</p> <p>Borgerne oplyser, at der er mulighed for, at fravælge hjælp på dagen, hvis behov herfor.</p>

		<p>Borgerne oplyser, at de modtager den hjælp, som de på nuværende tidspunkt har behov for samt, at hjælpen løbende justeres ved behov.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke på nuværende tidspunkt modtager hjælp til indtagelse af mad.</p> <p>Borgerne oplyser, at al personale er anerkendende og imødekommende. Personalet respekterer borgerne, og personalet inddrager den enkelte borger under udførelsen af hjælpen, i det omfang det er muligt.</p>
<b>Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng</b>	I meget grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser i overensstemmelse, at de er tilfredse med kvaliteten i den hjælp de modtager.</p> <p>Borgerne oplyser, at personalet respekterer både borgerne og borgernes hjem.</p> <p>Borgerne oplyser i overensstemmelse, at der er et godt og velfungerende samarbejde mellem personale, visitator, pårørende og egen læge. En borger tilføjer, at der er et godt og velfungerende samarbejde mellem sygehus og hjemmeplejen. Anden borger tilføjer, at der er et velfungerende samarbejde mellem sygeplejerske, Vejen kommune og lungeklinikken, der medvirker til, at borger føler sig tryk i hverdagen.</p>

<b>Personalets bedømmelse af kvaliteten</b>		
<b>Indikator</b>	<b>Bedømmelse</b>	
<b>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a)</b>	I meget grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at borgerne modtager den hjælp de er visiteret til og som der er vurderet behov for. Visitator inddrager borgerne i forbindelse med visiteringen.</p> <p>Personalet tilføjer, at borgerne modtager rengøring hver 3. uge, hvor der eksempelvis ordnes vasketøj, varmes mad, støvsugning og gulvvask. Hjælpen er individuelt og følger bevillingen.</p> <p>Personalet oplyser, at der arbejdes med den rehabiliterende tilgang. Borgerne inddrages derfor i alle de delopgaver, der er mulighed for.</p> <p>Personalet oplyser, at de er fleksible og de forsøger altid, at lytte til borgerne ønsker for tidspunkter for hjælpen, citat; <i>"Vi vil gerne have deres hverdag til at</i></p>

		<p>lykkes". Eksempelvis, hvis en borger ønsker sin aftensmad kl. 16.30, så imødekommes dette så vidt muligt.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp de modtager. Nogle borgere er dog utilfredse med Vejen kommunes kvalitetsstandard. Personalet oplyser i den forbindelse til borgerne, at det er muligt at tilkøbe ekstra rengøring, hvilket nogle af borgerne gør, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne, så vidt muligt, modtager hjælpen til tiden og, hvis der er forsinkelse kontaktes den enkelte borger.</p> <p>Personalet oplyser, at der løbende dokumenteres afvigelser/observationer. Hvis der vurderes behov for op/ ned justering af den enkelte borgers bevilling, kontaktes visitator.</p>
<b>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a)</b>	I meget grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at borgerne modtager den hjælp de er visiteret til og som der er vurderet behov for. Visitator inddrager borgerne i forbindelse med visiteringen.</p> <p>Personalet oplyser, at der arbejdes med den rehabiliterende tilgang. Borgerne inddrages derfor i alle de delopgaver, der er mulighed for.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med den hjælp de modtager.</p> <p>Personalet oplyser, at der løbende dokumenteres afvigelser/observationer. Hvis der vurderes behov for op/ ned justering af den enkelte borgers bevilling, kontaktes visitator.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne har mulighed for, at flytte tidspunkt for hjælpen, f.eks. hvis borger har gæster eller borger ønsker at komme tidligere i seng, så rykkes den aftalte sengetid.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne får hjælpen til de aftalte tidspunkter. Hvis der sker forsinkelse, så kontaktes den enkelte borger.</p>
<b>Medinddragelse og selvbestemmelse</b>	I meget grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at tidspunkter for hjælp på dagen tilpasses, i samarbejde med borgerne og øvrige kollegaer. Nogle borgere får på nuværende tidspunkt bade om aftenen. Borgerne har mulighed for, at</p>

		<p>fravælge hjælp på dagen, ved behov herfor, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at der ikke sker ændringer i borgernes ret til selv- og medbestemmelse i forbindelse med tidspunkter for hjælp til maden. Borgerne modtager hjælp til maden inden for tidsrummet kl. 17 – 19, som beskrevet i kvalitetsstandard. Hvis en borger ønsker hjælp uden for tidsrummet, er dette også muligt. Personalet tilføjer yderligere, at borgerne, som ønsker det, eksempelvis kan få hjælp til, at skrælle lidt kartofler om eftermiddagen, og som borger så selv kan varme til aftensmaden.</p> <p>Personalet oplyser, at de er lyttende og anerkendende i deres tilgang og borgerne mødes respektfuld og ordentligt. Personalet tilføjer, at de altid banke/ringer på, og der anvendes overtræsko eller skoene tages af. Ved borgere, hvor personalet selv låser sig ind, giver personalet sig altid til kende med et "hej". Personalet tilføjer, at de altid forlade boligen ren og pæn.</p> <p>Personalet oplyser, at de altid er opmærksomme på, at behandle borgerne værdigt. Eksempelvis i forbindelse med bade, dækkes borgerne af med håndklæde på de bare områder, og der spørges indtil borgernes egne ønsker for hjælp i forbindelsen med plejen. Derudover er personalet opmærksomme på ikke at placerer medicinplaster på kvindernes kavalergang, tilføjer personalet.</p>
<p><b>Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng</b></p>	<p>I meget grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet oplyser, at indhentning af viden omkring den enkelte borger foregår via Nexus, hvor bevilling, afvigelser, udskrivningsplan fra sygehuse og observationer dokumenteres. Personalet supplerer med, at al personale løbende har kendskab til dokumentationen i Nexus. Yderligere afholdes der dagligt kollegial faglig sparring, hvor afvigelser gennemgås. Den samlede viden omkring den enkelte borger anvendes til, at al personale er bekendt med de opgaver, der er hos den enkelte borger, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at de inddrager borgerne inden der eksempelvis tages kontakt til anden intern eller ekstern aktør. Personale tilføjer, at borgerne giver udtryk for, at de er glade for at blive inddraget, og personalet accepterer borgernes til- eller fravalg.</p>



		<p>Personalet oplyser, at der er et godt og velfungerende samarbejde med både interne og eksterne aktører. Der afholdes Triagemøder, hvor der tværfagligt samarbejdes mellem sygeplejersker, social og sundhedsassistenter, social og sundhedshjælper, centerleder, elever, køkkenassistenter og ved behov indkaldes BASH terapeuter, fysio- og ergoterapeuter.</p> <p>Personalet oplyser, at det tværfaglige samarbejde, både internt og eksternt bevirker, at borgerne oplever en sammenhængende og kompetent støtte og hjælp i hverdagen. Borgernes bevillinger og funktionsbeskrivelser er altid opdateret, hvilket har betydning i det tværfaglige samarbejde, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne giver udtryk for, at der er en god og tillidsfuld dialog. Personalet er i den forbindelse også opmærksomme på, at borgerne har brug for genkendelighed og der er så få personaleskift som muligt.</p> <p>Personalet oplyser yderligere, at borgere der har været indlagte og som udskrives med behov for genoptræning, kontakter BASH terapeuten hjemmeplejen, når de modtager visitering til genoptræning. Der går som hovedregel max en uge før BASH terapeuten er med ude hos den pågældende borger og udarbejder en genoptræningsplan med henblik på, at udvikle/vedligeholde borgerens funktionsniveau. Der er ligeledes fokus på, om der er behov for hjælpemidler, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at der er kvalitet i den indsats de leverer ude i borgernes hjem. Der er en god tone mellem borgere og personale og i situationer, hvor en borger, grundet f.eks. hjerneskade, ikke taler pænt til personalet, drøfter vi, hvad det gør ved os som personale og, hvis behov sker der rotation mellem personalet. Rotation anvendes også i de situationer, hvor relationen mellem borger og personale ikke er trygt og godt, tilføjer personalet.</p>
--	--	--

Ledernes bedømmelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a	I meget høj grad	Centerleder oplyser, at borgerne modtager den hjælp de har behov for samt ret til, jf. kvalitetsstandard. Borgerne modtager rengøring hver 3. uge. Der er

	tilfredsstil- lende	<p>enkelte borgere, der får rengøring oftere. Når borgere modtager oftere rengøring, end hver 3. uge, er der foretaget en faglig vurdering af behovet, som visitationen efterfølgende har imødekommet og bevilget.</p> <p>Centerleder oplyser, at hovedparten af borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen. Nogle borgere er dog ikke tilfredse med Vejen kommunens kvalitetsstandard for rengøring.</p> <p>Centerleder oplyser, at al personale dokumenterer observationer/afvigelser. Afvigelser drøftes på Triagemøder samt ved daglig faglig sparring, og ved behov inddrages visitationen med henblik på, at tilpasse bevillingen til borgernes aktuelle behov. Borgerne inddrages af visitator og via personalet, tilføjer centerleder.</p> <p>Centerleder oplyser, at al personale arbejder rehabiliterende og personalet inddrager borgerne i de delopgaver, der er mulighed for.</p> <p>Centerleder oplyser, at alle bevillinger fremsendes til disponator, der efterfølgende kontakter den enkelte borger med henblik på, at aftale tidspunkter samt på hvilke dage hjælpen ønskes. Der lyttes til borgerne ønsker og disponator forsøger, så vidt muligt, at tilpasse hjælpen hertil, tilføjer centerleder.</p> <p>Centerleder oplyser, at disponator har ansvaret for, at opdaterer, både borgernes funktionsbeskrivelser og bevillinger.</p>
<b>De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)</b>	I meget høj grad tilfredsstil- lende	<p>Centerleder oplyser, at borgerne modtager den hjælp de har behov for samt ret til, jf. kvalitetsstandard. Bevillingerne, som modtages fra visitationen, er det grundlag personalet arbejder efter.</p> <p>Centerleder oplyser, at al personale dokumenterer observationer/afvigelser. Afvigelser drøftes på Triagemøder samt ved daglig faglig sparring og ved behov inddrages visitationen med henblik på, at tilpasse bevillingen til borgernes aktuelle behov. Borgerne inddrages af visitator og via personalet, tilføjer centerleder.</p> <p>Centerleder oplyser, at borgerne giver udtryk for, at de er glade og tilfredse med hjælpen. Borgerne giver ligeledes udtryk for, at de også er glade for, at</p>

		<p>personalet er opmærksomme på, hvis borgerne har brug for ekstra hjælp.</p> <p>Centerleder oplyser, at al personale arbejder rehabiliterende og personalet inddrager borgerne i de delopgaver, der er mulighed for. Det er vigtigt, at borgernes funktionsniveau vedligeholdes, tilføjer centerleder.</p>
<p><b>Medinddragelse og selvbestemmelse</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Centerleder oplyser, at alle bevillinger fremsendes til disponator, der efterfølgende kontakter den enkelte borger med henblik på, at aftale tidspunkter samt, på hvilke dage hjælpen ønskes. Der lyttes til borgerne ønsker og disponator forsøger, så vidt muligt, at tilpasse hjælpen hertil, tilføjer centerleder.</p> <p>Centerleder oplyser yderligere, at der indimellem kan være borgere, hvor deres ønske ikke kan imødekommes. Personalet foretager derfor en faglig vurdering af, hvilke borgere der har behov for hjælpen først.</p> <p>Centerleder oplyser, at borgernes ønske for tidspunkter for indtagelse af mad, så vidt muligt, imødekommes. Personalet leverer hjælpen til måltider mellem kl. 17 og 19. På nuværende tidspunkt har ingen borgere behov for måltidsstøtte, men hvis borgere får brug for måltidsstøtte ændrer det ikke på borgernes mulighed for selv- og medbestemmelse omkring tidspunkt for hjælpen. Hvis borgere f.eks. ønsker, at spise tidligere imødekommer personalet, så vidt muligt, deres ønsker, tilføjer centerleder.</p> <p>Centerleder oplyser, at personalet er rigtig dygtige til, at møde alle borgere anerkendende, respektfuld og ordentligt og de er meget opmærksomme på, hvilke aktuelle behov den enkelte borger har. Personalet er ligeledes opmærksomme på, at borgerne hele tiden bevarer deres værdighed i forbindelse med hjælpen, tilføjer centerleder.</p> <p>Centerleder supplerer med, at det, som hovedregel, er det samme personale, der både yder den praktiske hjælp og den personlige pleje for derved, at undgå for mange personaleskift hos den enkelte borger. Det er medvirkende til, at skabe grobund for en mere tillidsfuld relation mellem personale og borgere, tilføjer centerleder.</p> <p>Centerleder oplyser, at der løbende er drøftelse omkring værdig ældrepleje og der er opmærksomhed på, at elever og nyansatte er i introforløb for derved, at få viden om vores faglige tilgange til den enkelte</p>

		<p>borger. Der er ligeledes løbende drøftelse omkring de problematikker, der kan opstå mellem borger og personale og i den forbindelse vurderes det, om der kan være behov for, at andet personale bliver koblet på opgaven i en kortere periode. Derved sikres det, så vidt muligt, at der hele tiden er en værdig og god relation hos den enkelte borger, tilføjer centerleder.</p>
<p><b>Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Centerleder oplyser, at det er kvalificeret og kompetent personale, der kommer i borgerne hjem og udfører hjælpen. Der er løbende kompetenceafklaring af personalet og der vurderes på personalets kompetenceprofiler set i forhold til, om der er de kvalifikationer der er behov for. Der er på nuværende tidspunkt tilstrækkeligt med kvalificeret personale i dag- og aftenvagter. Al personale er respektfuld og lyttende i mødet med den enkelte borger. Borgere med behov for hjælp om natten, får besøg af personale fra Blomsterengen, tilføjer centerleder.</p> <p>Centerleder oplyser, at der er et godt og velfungerende tværfagligt samarbejde, både internt og eksternt, med relevante aktører. Dog tilføjes, at samarbejdet med borgernes egen læge, uden for kommunegrænsen, til tider kan være udfordrende, grundet længerevarende responstid fra den pågældende læge. Løsningen på problematikken er, at der er udarbejdet en intern arbejdsgang, hvor personalet ringer til lægens sekretær og orienterer om, at der er fremsendt elektronisk besked, der skal læses hurtigst muligt.</p> <p>Centerleder oplyser, at vedkommende tror borgerne har en oplevelse af, at der er en sammenhængende og kompetent støtte i hverdagen. Centerleder tilføjer, at personalet løbende er i dialog med borgerne omkring behovet for, eventuelt at inddrage personale med anden faglig baggrund, og hvis borgerne fravælger det, accepterer personalet det. Personalet er bekendt med, hvad og hvilke opgaver de skal løse, når de er ude ved borgerne. Centerleder tilføjer, at borgernes funktionsbeskrivelse og bevillinger hele tiden opdateres, hvilket blandet andet har betydning i f.eks. indlæggelsessituationer.</p>