



# KVALITETSVURDERING

PLEJECENTRET BLOMSTERENGEN

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>5</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>14</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>16</b>

## FORORD

Først i rapporten er tilsynets samlede vurdering og temavurderinger oplistet, 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+.

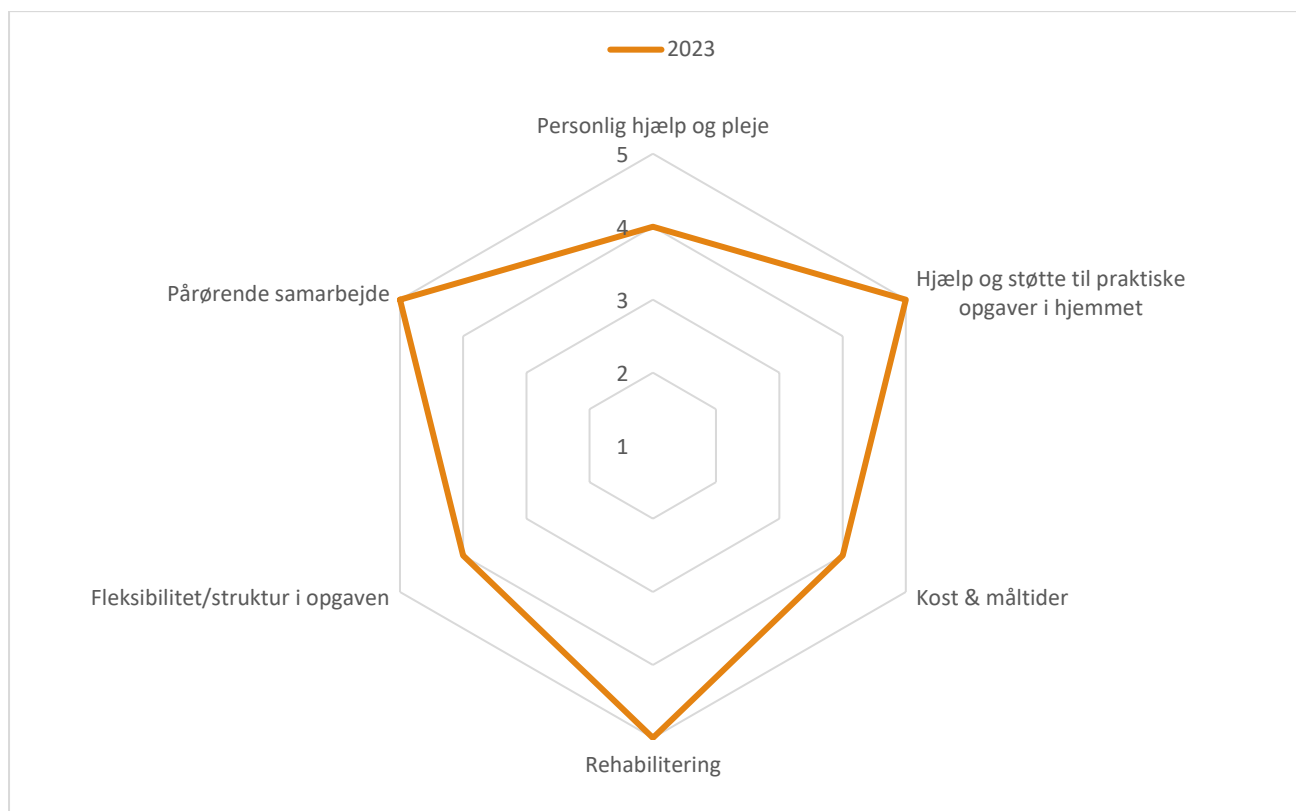
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecentret Blomsterengen 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 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.	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 i meget høj grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder personlig hjælp og pleje.</p> <p>STS+ vurderer, at der i højere grad kan sikres et løbende fokus på hjælpemidler til borgerne.</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>	5
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 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 høj grad er tilfredse med den hjælp, de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret har fokus på at skabe gode måltidsoplevelser.</p> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde modtager kontinuerlig hjælp under måltidet, idet hjælp til spisning kan blive afbrud.</p> <p>STS+ vurderer, at servering ikke i alle tilfælde bidrager til at opretholde en rolig stemning.</p>	4
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> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret gennem arbejde med triagering</p>	5

	<p>har fokus på opsporing/forebyggelse.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes.</p>	
Fleksibilitet i opgaven	<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 hjælp og støtte til borgerne, således dette ydes på den mest hensigtsmæssige måde i den konkrete situation.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdere ikke i alle tilfælde udviser respekt i deres kommunikation, idet det forekommer, at de omtaler borger i tredje person, mens borger er tilstede.</p>	4
Pårørende samarbejde	<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, hvorpå 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 godt pårørendesamarbejde med et højt informationsniveau.</p>	5

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Øget fokus på at sikre et løbende fokus på hjælpemidler til borgerne (jf. Personlig hjælp og pleje)</li> <li>2. Øget fokus på, hvordan borgere i højere grad sikres, at den hjælp de modtager til spisning foregår kontinuerligt/uden afbrydelser. (jf. Mad og måltider)</li> <li>3. Fokus på, hvordan en rolig stemning under måltiderne understøttes. (jf. Mad og måltider)</li> <li>4. Fokus på medarbejderes kommunikation, medens borgere er tilstede (jf. Flexibilitet i opgaven)</li> </ol>

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET BLOMSTERENGEN

Adresse
Blomsterengen 42, Holsted st., 6670 Holsted
Leder
Inger Marie Kruse (Centerleder) Bettina Rimdal (Områdeleder)
Antal borgere
16 almindelige pladser, 9 demenspladser, 1 midlertidig plads
Antal ansatte og personalesammensætning
Plejecenteret er integreret i hjemmeplejeområdet. I alt er der 50 medarbejdere på plejecenteret og i hjemmeplejen: 16 social- og sundhedsassistenter, 22, social- og sundhedshjælpere, 7 ufaglærte medarbejdere tilknyttet som afløsere, 2 fysioterapeuter, hvoraf en er tilknyttet aktiviteten
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
13-09-2023 kl. 09.15 – 12.15
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 borgere (enkeltinterview)</li> <li>• 2 pårørende (telefoninterview 15-09-2023)</li> <li>• Centerleder (telefoninterview 15-09-2023)</li> </ul>
Observation
Observation kl. ca. 10.10 – 10.45 i havestue samt i 2 borgeres lejligheder, hvor aktivitetsmedarbejder hjælper borgere Observation under middagsmåltid kl. 11.20 – 12.15 Dialog med 1 medarbejder i forbindelse med observation
Skriftligt materiale og online oplysninger
<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 03-10-2022 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151</li> <li>• Høringssvar modtaget 22-09-2023 (Ingen bemærkninger)</li> </ul>
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at der på baggrund af tidligere tilsyn er udarbejdet en handleplan, hvoraf det fremgår, hvem der er ansvarlig for opfølgning.
----------------	--

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de får hjælp til bad en gang om ugen, og at de selv varetager daglig soignering de øvrige dage. En borger tilføjer, at vedkommende får daglig hjælp til nedre hygiejne samt hjælp i forbindelse med toiletbesøg.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til alt vedrørende egenomsorg herunder hjælp til bad dagligt.</p> <p>En pårørende oplyser, at borgers hjælp til egenomsorg består af guidning, og at den pårørende regner med, at borger får hjælp til bad to gange i ugen, som det er ønsket.</p> <p>Leder oplyser, at der ydes hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden med et fokus på, hvad den enkelte borger har brug for og selv ønsker.</p> <p>Borgere oplyser at være tilfredse med hjælpen, der bidrager til, at de kan opretholde deres personlige hygiejne.</p> <p>Pårørende og leder oplyser, at de oplever, at borgere er tilfredse med hjælpen.</p> <p>En pårørende tilføjer, at den uden tvivl bidrager til, at borger føler sig velsoigneret.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen passer til deres behov. En borger oplyser, at der ikke er sket ændringer i vedkommendes behov. En anden borger oplyser, at borger har fået behov for mere hjælp over tid, og at hjælpen er tilpasset tilsvarende.</p> <p>Pårørende og leder oplyser, at hjælpen passer til borgeres behov. En pårørende tilføjer, at medarbejderne er rigtig dygtige til at tilpasse hjælpen.</p> <p>Borgere oplyser, at de får mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger har mulighed for at bidrage med det borger kan, når hjælpen modtages.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger, grundet sit funktionsniveau, ikke kan bidrage.</p> <p>Leder oplyser, at det er beskrevet i Sekoia, hvad borger selv kan bidrage med, og at der er fokus på, at borger vedligeholder egne færdigheder. Leder tilføjer, at dette italesættes overfor borgerne.</p> <p>Borgere oplyser, at de oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages, samt at medarbejderne taler til dem på en værdig og ordentlig måde. En borger oplyser, at vedkommende godt kan lide humor i kommunikationen, hvilket der er mulighed for.</p> <p>Borgeren oplyser konkrete eksempler herpå.</p> <p>Pårørende oplyser, at der er meget fokus på værdighed i den måde hjælpen ydes. Den pårørende tilføjer, at hjælpen altid ydes med borgeren i centrum og med fokus på, at hjælpen ydes ensartet.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderne taler på en ordentlig måde, og er gode til at aflæse borgers kropssprog, samt at de respekterer borgers grænser.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderne kommunikerer på (citater:) <i>"En frisk måde"</i>. Den pårørende uddyber, at medarbejderne snakker med borger i en jargon, der passer borger, og at medarbejderne er gode til at lægge mærke til noget i borgers lejlighed og kommentere på det. Den pårørende tilføjer, at medarbejders tilgang derved tilkendegiver at borger (citater): <i>"Ikke bare er én ud af 100"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at der på plejecenteret er fokus på værdighed og respekt overfor borgeren, og at hjælpen leveres ensartet.</p> <p>Leder oplyser, at kommunikationen er tilpasset den enkelte borger, og at tilgang til borgeren er beskrevet i Nexus.</p> <p>Borgere oplyser, at de benytter kørestol. En borger oplyser, at vedkommende benytter hjælpemiddel til at rejse sig op samt at borger har brug for lift.</p> <p>Borgere oplyser, at de har de hjælpemidler de har behov for.</p>
----------------	---

	<p>En pårørende oplyser, at borger benytter rollator, badebænk, toiletforhøjer, og at borger har de hjælpemidler, vedkommende har behov for.</p> <p>Leder oplyser eksempler på forskellige hjælpemidler, nogle borgere anvender, og oplyser, at hvis der sker ændringer hos borgeren, tænkes det ind, om borgeren kan have gavn af et hjælpemiddel. Leder tilføjer, at vurdering af hjælpemidler til borgerne måske i højere grad kunne tænkes ind løbende.</p> <p>STS+ observerer, at borger har gribetang og toiletforhøjer.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke har behov for hjælp i forbindelse med at stå op/gå i seng, og at vedkommende selv bestemmer tidspunkter derfor.</p> <p>En borger oplyser, at borger morgen og aften trykker på kald, når vedkommende ønsker at komme op/i seng, og at borger bestemmer tidspunkterne.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderne tilpasser sengetid til, hvad de observerer borgeren ønsker.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger bestemmer, hvornår vedkommende vil stå op/i seng. Leder oplyser, at borgere bestemmer, hvornår de ønsker at komme op/i seng. Leder tilføjer, at borgere kan bevare deres livsstil, og at en borger eksempelvis får hjælp til at komme i seng af natmedarbejder, samt at der også er eksempler, hvor borgere ønsker at se film hele natten.</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"> <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>- at det overordnet er sikret, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for.</li> </ul> <p>STS+ vurderer negativt, at det ikke – gennem et løbende fokus på hjælpemidler til borgere - er sikret, at borgerne har hjælpemidler, der kan lette deres hverdag og/eller bidrage til at de er mere selvhjulpne.</p>

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

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de får hjælp til rengøring hver 3 uge. En borger oplyser, at vedkommende selv ordner det, der måtte være behov for mellem rengøringerne, eksempelvis optørring ved spild. En anden borger oplyser, at medarbejdere rengør toilet og tørrer spild op ved behov.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får vasket tøj ugentligt, og får skiftet sengetøj hver 3. uge. Borgeren oplyser, at inden indflytning på plejecenteret, var borger vant til sengetøjsskift oftere, men at det er i orden, og at vedkommende er tilfreds med den praktiske hjælp.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til tøjvask og sengetøjsskift oftere end hver 3. uge.</p>
-----------------------	--



En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til at komme hen at handle i den lokale dagligvarebutik.

En medarbejder oplyser, at vedkommende skal ledsage en borger, der skal ud at handle, og STS+ observerer, at medarbejder, sammen med borgeren, gennemgår, hvad borger ønsker at købe og hjælper borger klar til turen.

En pårørende oplyser, at vedkommende mener, borger får hjælp til rengøring hver 14. dag og tøjvask efter behov. Den pårørende tilføjer, at ved behov for yderligere rengøring, eksempelvis i forbindelse med spild, ordner medarbejderne det.

En anden pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring hver 3. uge.

Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden, og at der ydes hjælp til rengøring hver 3. uge, samt at medarbejdere i dagligdagen udfører mindre rengøringsopgaver såsom at rengøre toilet og tørre spisebord af ved behov.

Borgere oplyser, at være tilfredse med den praktiske hjælp, der modsvarer deres behov.

Pårørende oplyser, at være tilfredse med hjælpen, der passer til borgeres behov.

En pårørende oplyser, at borgere og pårørende på indflytningsmøde blev oplyst om, hvilke praktiske opgaver, der blev/ikke blev udført på plejecentret.

Leder oplyser, at borgere overvejende er tilfredse med hjælpen. Leder uddyber, at borgere og pårørende ved indflytningssamtale bliver oplyst om, hvilke praktiske ydelser plejecenteret leverer samt omfanget deraf, men at pårørende i nogle tilfælde kan henvende sig om praktiske ydelser, de ønsker eller har spørgsmål til.

En borger oplyser, at det er dejligt at få ordnet de praktisk ting, idet borger ikke selv ville få det gjort, samt at det er hyggeligt, når der kommer medarbejder og gør rent.

En borger oplyser, at borger er glad for at få gjort rent, og er afhængig af at andre gør det.

Pårørende oplyser, at det er betydningsfuldt for borgere, at de får gjort rent.

Leder oplyser, at den praktiske hjælp er betydningsfuld for borgere.

Borgere oplyser, at de ikke bidrager, når de modtager praktisk hjælp. En borger oplyser. (citater): *"De ved, hvad de skal lave. Det fungerer fint for mig"*. Borger tilføjer, at vedkommende rydder gulvet, inden der skal gøres rent, så medarbejderen nemt kan komme til at rengøre gulvet.

En borger oplyser, at vedkommende ikke er med til noget praktisk, og at vedkommende ofte går ned i gårdhaven, når der gøres rent.

Pårørende oplyser, at borgere ikke bidrager ved den praktiske hjælp. En pårørende tilføjer, at borger grundet sit funktionsniveau ikke kan bidrage i den praktiske hjælp.

Leder oplyser, at borgere bidrager i den praktiske hjælp, hvis de har lyst til det. Leder tilføjer, at nogle borgere inddrages i de praktiske opgaver, men at borgeren ikke bidrager, hvis vedkommende ikke har lyst, eller hvis medarbejdere vurderer borgeren vil bruge uhensigtsmæssigt mange kræfter på det, eller der ikke vil være værdighed i det for borgeren.

Leder oplyser, at rengøring ydes af en servicemedarbejder, der er introduceret til alle borgere og er bekendt med, hvilke borgere, der kan/ønsker at bidrage.

	<p>Borgere oplyser, at medarbejdere opfører sig respektfuld i borgers hjem, og at de er trygge ved at modtage hjælpen.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen ydes med respekt for den enkelte borger, og med fokus på vigtigheden af dialog med borgeren – herunder at medarbejder og borger kan drikke en kop kaffe sammen, hvis borger ønsker dette.</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke får ydet praktisk hjælp på en fastsat dag, og at det ikke har betydning for dem, hvornår hjælpen ydes, og om de ved det i forvejen.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, hvordan den praktiske hjælp udføres i forhold til kommunikation og værdighed. Den pårørende tilføjer et positivt eksempel på åbenhed fra medarbejderes side i forhold til den praktiske hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at borgere er oplyst om, hvilken udedag de får gjort rent, og at rengøring tilrettelægges under hensyntagen til den enkelte borgers dagsform.</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 den måde hjælpen ydes.</li> <li>- borgerne er tilfredse med graden af samarbejde, og at borgere bidrager i den udtrækning, de har lyst, og hvor plejecenteret vurderer det værdigt og relevant at motivere borgere til at bidrage.</li> <li>- den praktiske hjælp bidrager til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed.</li> </ul>

### 3.4. KOST OG MÅLTIDER

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med maden, der er varm mad til middag og smørrebrød om aftenen.</p> <p>Borgere oplyser, at maden smager godt. En borger oplyser, at smørrebrødet er pænt og fint pyntet med almindeligt pålæg. Borgeren tilføjer, at smørrebrødet serveres på et fad, hvorfra borgerne kan vælge, hvilket pålæg de ønsker.</p> <p>En pårørende oplyser, at maden giver borger lyst til at spise, og at maden ser godt ud.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger er tilfreds med maden, og at måltidet er et højdepunkt for borger.</p> <p>Leder oplyser, at borgere er tilfredse med maden.</p> <p>En borger oplyser, at en gang imellem bliver borgerne spurgt, hvilke retter de vil vælge. Borgeren oplyser, at der er 12 retter, hvorfra der skal vælges 7, og hvis en borger siger ja, når en ret bliver nævnt – er den ret valgt. Borger tilføjer, at borgerne vælger retter 3 uger frem i tiden (citater): <i>"Så når vi får det, har vi lykkeligt glemt, hvad vi har valgt"</i>. Borgeren tilføjer, at til fødselsdage kan den, der har fødselsdag vælge en ret ud af de 12, som indgår i menuplanen. Borgeren oplyser, at det giver mening for vedkommende at blive spurgt i forhold til valgmuligheder, og at vedkommende har indflydelse på, hvad der serveres.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejderne har et spørgeskema, hvor det skrives op, hvad borgerne ønsker sig. Borgeren tilføjer (citater): <i>"Jeg lader de andre bestemme"</i>.</p>
-----------------------	--

En pårørende oplyser, at medarbejderne ved, hvad borger godt kan lide at spise, og at der bliver købt ekstra frugt ind til borger efter borgers ønske.

En pårørende oplyser vedrørende borgers indflydelse på maden, at borger ikke har lyst til at bidrage med ændringer. Den pårørende tilføjer, at borger godt kan lide, når der sker noget ekstraordinært.

Leder oplyser, at der ugentligt laves menuplan, hvor en medarbejder læser op, hvad borgere kan vælge imellem. Hvis nogle borgere eksempelvis vælger én menu og andre borgere vælger en anden menu, bestilles begge menuer til servering i løbet af ugen, hvorved borgernes ønsker imødekommes. Leder tilføjer, at medarbejdere er opmærksomme på at inddrage borgere, der ikke siger så meget, når der vælges menuer. Leder oplyser, at borgere har mulighed for individuelt at bestille den varme mad og dermed bestemme menu.

Borgere oplyser, at der under måltiderne er god stemning med grin og snak.

En borger oplyser, at borger ikke snakker meget med de øvrige borgere, og at det passer borger fint, men at det er hyggeligt at høre andre snakke og grine.

Borgere oplyser, og STS+ observerer, at borgerne sidder fordelt ved 3 borde.

En borger oplyser, at der er faste pladser, og at fordelingen er sådan, at ved et bord behøver borgerne ikke hjælp, ved et andet bord behøver borgerne lidt hjælp, og ved et tredje bord behøver borgerne meget hjælp.

En pårørende oplyser, at medarbejdere har fokus på, at der skal være en god og rolig stemning under måltiderne.

En pårørende oplyser, at borger kan lide at spise i fællesskabet.

Leder oplyser, at borgerne under måltiderne er opdelt ved bordene efter støttebehov, men at der ikke er faste pladser ved bordene. Leder tilføjer, at ved behov kan 2 borgere spise i køkkenet for derved at være skærmet i forhold til stimuli.

Leder oplyser, at medarbejdere har fokus på at skabe hygge, men med respekt for at der i nogle tilfælde kan være behov for ro.

STS+ observerer at:

- 12 borgere sidder fordelt ved 3 spiseborde.

- der ved det ene bord sidder 6 borgere, der får serveret maden i fade, der sendes rundt. Ved et andet bord serverer en medarbejder, og medarbejder sidder med ved bordet og hjælper borgere med behov eksempelvis med at øse op og skære ud. Ved det tredje bord sidder 3 borgere, og en medarbejder øser op for borgerne samt skærer ud og hjælper 2 borgere med at spise.

- nogle borgere får serveret maden fra fade, og andre borgere får serveret maden på tallerken fra portionsanrettede engangsbakker. Leder oplyser, at årsagen til servering fra portionsanrettet engangsemballage er, at borgere enten har ønsket noget andet, end de øvrige borgere den pågældende dag, eller har behov for specialkost.

- medarbejder forbereder borger, før borger tilbydes en skfuld mad, og medarbejder venter til borger siger at vedkommende er klar.

- en borger, der får hjælp til spising, får afbrudt sit måltid flere gange, fordi medarbejder skal hjælpe andre borgere ved bordet.

	<p>- borgere kan vælge mellem mælk eller fløde til frugtgrøden. Der er en fløde og to liter mælk, og medarbejdere går frem og tilbage mellem bordene for at opfylde borgernes ønsker.</p> <p>- der det meste af tiden er stille i spisestuen. Ved et bord, taler borgerne sammen en gang imellem. Ved et andet bord kommunikerer to borgere med hinanden. Medarbejdere er hovedsageligt i dialog med borgere i forbindelse med servering og hjælp.</p> <p>En borger og leder oplyser, at borgere nogle gange samler tallerkener sammen. Borgeren tilføjer, at borgere en gang imellem er med til at dække bord. Leder tilføjer, at der vedrørende måltider er fokus på, at borgere bidrager med det de kan. STS+ observerer, at borgerne ved et bord samler tallerkenerne sammen.</p> <p>Borger oplyser, at vedkommende spiser middags- og aftensmad i fællesskabet, og at alle borgere spiser morgenmad i egen lejlighed. Borger oplyser, ikke at vide om vedkommende kan bestemme, om vedkommende vil spise i egen lejlighed eller i fællesskabet - men at vedkommende vil tro det.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger spiser i egen lejlighed eller i fællesskabet, afhængigt af borgers behov.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan vælge, om de vil spise i lejligheden eller i fællesskabet.</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke har behov for specialtillavet mad eller støtte i forbindelse med måltider.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke får specialtillavet mad, og at borger får hjælp til at spise.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan få speciallavet kost, og at borgere får hjælpemidler og støtte tilpasset den enkelte borger i forbindelse med måltiderne.</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>- der er fokus på medarbejdernes rolle i forhold til at bidrage til en god stemning under måltiderne.</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 overordnet sikres værdighed under måltiderne.</li> <li>- ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte.</li> <li>- borgere kan få tilpasset kost.</li> <li>- borgere oplever at blive inddraget relevant vedrørende kosten.</li> <li>- borgere tilbydes relevante hjælpemidler.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgere ikke i alle tilfælde modtager sammenhængende hjælp under måltidet, idet der ses eksempel på, at borgers hjælp til spisning bliver afbrudt flere gange.</li> <li>- der ikke på forhånd er taget højde for, at borgers valgmuligheder i forbindelse med boretten bevirker, at medarbejdere ikke kan blive ved det bord, de er tilknyttet, og at dette medfører uro i en ellers rolig stemning.</li> </ul>

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det de kan, når hjælpen modtages, og at de får den fornødne tid dertil.</p> <p>Borgere oplyser, at de bliver inddraget i det, de gerne vil inddrages i.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger, grundet sit funktionsniveau, ikke kan inddrages.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger inddrages og guides, når hjælpen ydes. Den pårørende oplyser, at vedkommende tror, borger er tilfreds med graden af inddragelse.</p> <p>En pårørende oplyser, at borgers behov måske har ændret sig til lidt mindre behov for hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen gives med udgangspunkt i den enkelte borgers behov, og at den rehabiliterende tilgang beskrives for borger og pårørende i intromateriale og indflytningssamtale.</p> <p>Leder oplyser, at der gennem opdateret dokumentation arbejdes med sammenhæng i indsatserne.</p> <p>STS+ observerer, at 3 medarbejdere drøfter en borgers aktivitetstilbud, og at der i drøftelsen er fokus på, hvordan borgers ressourcer, sociale behov og værdighed kan imødekommes.</p> <p>Leder oplyser vedrørende tidlig opsporing, at det dagligt vurderes, om borgere har afvigelser i deres tilstand – herunder også små ændringer - og hvilke eventuelle ekstra handlinger der skal iværksættes. Leder tilføjer, at der arbejdes med triagering.</p> <p>Leder oplyser, at de relevante hjælpemidler til den enkelte borger sikres gennem et fagligt samarbejde med kontaktpersonen og medarbejder med ansvar for APV. Leder oplyser, at borgere instrueres i anvendelse 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>- 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>Borgere oplyser, at der er en god tone, og at medarbejderen har den fornødne tid, når hjælpen ydes.</p> <p>Borgere oplyser, at medarbejdere lytter til dem.</p> <p>Pårørende oplyser, at de oplever at borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer. En pårørende tilføjer (citater): <i>”Det er et fantastisk personale – der er nogle ildsjæle – det smitter af på de andre”</i>. En pårørende tilføjer, at det er dejligt at se borger smile igen, og at det er omgivelserne, der er medvirkende til det. Den pårørende oplyser, at der er en god tone, hvor ingen medarbejdere taler ned til borgere.</p>
-----------------------	--

	<p>Leder oplyser, at medarbejdernes kommunikation med borgerne er tilpasset den enkelte borger, og afspejler respekt for borgeren. Leder tilføjer, at en humoristisk tilgang anvendes, hvor det matcher borgeren.</p> <p>STS+ observerer, at en borger møder aktivitetsmedarbejder, og spørger denne om hjælp til at få klippet negle. Aktivitetsmedarbejderen går med det samme med borgeren, og yder den efterspurgte hjælp.</p> <p>STS+ observerer, at borgere forberedes før medarbejdere udfører en handling, og at forberedelsen er tilpasset borgeren.</p> <p>STS+ observerer, at medarbejdere snakker om borgere i tredje person under borgeres tilstedeværelse.</p> <p>Borgere oplyser, at de tror de kan få hjælp, hvis de har behov for hjælp til noget, de ikke plejer at få hjælp til.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgers ønsker og behov tilgodeses</p> <p>Pårørende oplyser, at de oplever der er fleksibilitet i hjælpen, og måden hjælpen ydes. En pårørende tilføjer (citat): <i>"Ja meget endda"</i>. En pårørende tilføjer, at medarbejdere tilretter tidspunkter for hjælp, når borger har besøg.</p> <p>Leder oplyser, at alle medarbejdere dagligt orienteres om alle borgere vedrørende afvigelser, observationer og opgaver, hvilket styrker mulighed for, at alle medarbejdere har viden om, og kan hjælpe alle borgere.</p> <p>Leder oplyser, at med henblik på kontinuitet og kvalitet, dækker det faste personale ofte ved sygdom.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne er særdeles gode til at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen. Leder oplyser konkrete eksempler vedrørende ændringer i hjælpen og tværfaglig vurdering.</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"> <li>- kommunikation med borgerne overvejende foregår på en værdig og respektfuld måde, og at tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger.</li> <li>- medarbejders kommunikation med borgerne afspejler et grundigt kendskab til borgerne og deres kommunikative udtryk.</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> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medarbejdere i deres kommunikation omtaler borger i tredje person, medens borgere er tilstede.</li> </ul>

### 3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at der ikke er samarbejde mellem plejecenteret og pårørende, da borger ikke har behov derfor. Borger tilføjer, at vedkommende er tilfreds med de aftaler, der er lavet med plejecenteret.</p> <p>En anden borger oplyser, at der er samarbejde mellem plejecentret og borgers pårørende, og at vedkommende tror, pårørende er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>Pårørende oplyser, at de er tilfreds med samarbejdet, og at der er et tilfredsstillende informationsniveau.</p> <p>Pårørende oplyser, at de føler sig velkomne på plejecentret.</p> <p>En pårørende oplyser, at det er en tryghed for borger og pårørende, at borger ved indflytning kendte medarbejdere på plejecentret, fordi de havde ydet støtte til borger i hjemmeplejen.</p> <p>Leder oplyser, at samarbejde, og hvad pårørende ønsker at blive kontaktet om, drøftes med borger og pårørende ved indflyttersamtale, der afholdes, når borger har boet kort tid på plejecenteret.</p> <p>Leder oplyser, at der på plejecentret vægtes et godt pårørendesamarbejde, hvor pårørende og medarbejdere gensidigt henvender sig til hinanden, og hvor pårørende føler sig mødt, når de kommer på besøg og hvor de kan få svar på de spørgsmål, de måtte have.</p>
Vurdering 5	<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 et konstruktivt samarbejde.</li> <li>- pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager.</li> <li>- pårørende beskriver stemningen på plejecenteret som god.</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, fokusgruppintervjuer, 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)