



# KVALITETSVURDERING

PLEJECENTRET LUNDTOFT

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>6</b>
<b>Datagrundlag</b> .....	<b>7</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>18</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>19</b>

## FORORD

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

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

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

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

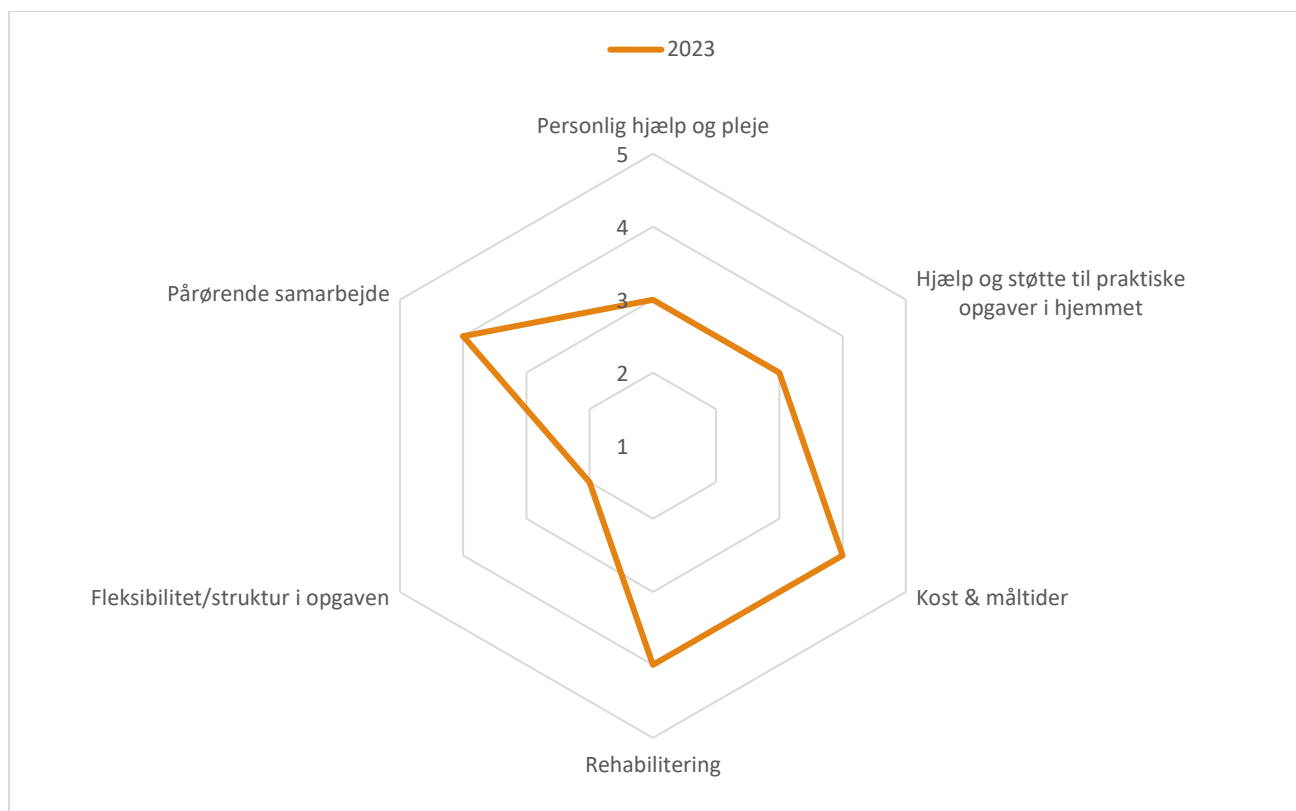
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Vejen Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved plejecentret Lundtoft.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at plejecentret Lundtoft samlet har middel 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 middel.  STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i middel grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i middel grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	3

	<p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj er tilfredse med den måde, plejecenteret yder hjælp og pleje.</p> <p>STS+ vurderer, at borgeres ønsker for hjælp ikke i alle tilfælde imødekommes.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde ydes med udgangspunkt i borgeres vaner og aktuelle behov.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ydes af mange forskellige medarbejdere.</p> <p>STS+ vurderer, at aftalte tidspunkter for hjælp ikke i alle tilfælde imødekommes, og at borgere ikke orienteres, når der er afvigelser i forhold til sædvanlige tidspunkter for hjælp.</p>	
<p>Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i middel grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i middel 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 hjemmeplejen yder praktisk hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at der ikke i alle tilfælde udføres mindre daglige praktiske opgaver tilpasset borgeres behov, og at den praktiske hjælp derved ikke bidrager tilstrækkeligt til, at borgere kan bevare værdighed og livskvalitet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde inddrages og bidrager i praktiske opgaver i den udstrækning, de har ressourcer til.</p> <p>STS+ vurderer, at tidspunkter for hjælp ikke tilpasses borgeres konkrete situation.</p>	<p>3</p>
<p>Kost &amp; måltider</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p>	<p>4</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 borgerne i meget høj grad har indflydelse vedrørende måltiderne.</p> <p>STS+ vurderer, at der ikke i alle tilfælde sikres en god stemning under måltiderne.</p> <p>STS+ vurderer det ikke er sikret, at borgere ikke sidder "alene", fordi en anden borger ikke deltager i måltidet.</p>	
<p>Rehabilitering</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende rehabilitering er god.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad arbejder med rehabilitering, og at den rehabiliterende tilgang er integreret i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne inddrages og har indflydelse på hverdage.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes</p> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde inddrages i praktiske opgaver og i forhold til valgmuligheder.</p>	<p>4</p>
<p>Fleksibilitet i opgaven</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne i middel 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 i nogen grad 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; at borgere ikke i alle tilfælde præsenteres for valgmuligheder i hverdagen; og at ikke alle borgere føler sig set og hørt i kommunikationen med medarbejdere.</p>	<p>2</p>

	<p>STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde modtager hjælp, umiddelbart efter de har trykket på kald.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørendes oplysninger om borgeres vaner ikke i alle tilfælde inddrages i hjælpen.</p> <p>STS+ vurderer, at det ikke i alle tilfælde sikres, at alle medarbejdere har opdateret viden om borgerne.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende ikke i alle tilfælde oplever fleksibilitet i hjælpen.</p> <p>STS+ vurderer at ikke alle borgere er trygge ved, at hjælpen ydes af mange nye medarbejdere.</p>	
<p>Pårørende samarbejde</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende og borgere overvejende er tilfredse med den måde, pårørende inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende overvejende 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 der ikke mellem pårørende og plejecenteret i alle tilfælde er sket forventningsafstemning om samarbejdet.</p> <p>STS+ vurderer, at orientering til pårørende ikke i alle tilfælde foregår med en positiv tilgang.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderes udtalelser om personalesituationen kan påvirke stemningen på plejecenteret negativt.</p>	<p>4</p>

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

<p>Forslag til kvalitetsløft</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Øget fokus på borgeres ønsker for hjælp, og hvordan disse ønsker imødekommes (jf. Personlig hjælp og pleje)</li> <li>2. Øget fokus på at hjælpen ydes med udgangspunkt i borgeres vaner og aktuelle behov (jf. Personlig hjælp og pleje)</li> </ol>

3. Øget fokus på, hvordan hjælpen til den enkelte borger i højre grad kan ydes af færre forskellige medarbejdere (jf. Personlig hjælp og pleje)
4. Øget fokus på, at borgere orienteres i tilfælde med afvigelser i forhold til sædvanlige tidspunkter for hjælp (jf. Personlig hjælp og pleje)
5. Øget fokus på at udføre mindre daglige praktiske opgaver tilpasset borgeres behov. (jf. Hjælp og støtte til praktisk hjælp)
6. Øget fokus på at borgere inddrages og bidrager i den udstrækning de har ressourcer og lyst til (jf. Hjælp og støtte til praktisk hjælp)
7. Øget fokus på, at tidspunkter for praktisk hjælp tilpasses borgeres konkrete situation. (jf. Hjælp og støtte til praktisk hjælp)
8. Øget fokus på, hvordan der i højere grad kan skabes en god stemning under måltiderne – herunder hvordan borgere, ved deres placering ved bordet, sikres bedre mulighed for inddragelse i fællesskabet (jf. mad og måltider)
9. Øget fokus på at borgere inddrages i praktiske opgaver og sikres inddragelse gennem valgmuligheder (jf. Rehabilitering)
10. Øget fokus på at medarbejdere i deres kommunikation med borgerne afspejler respekt (jf. Flexibilitet i opgaven)
11. Øget fokus på at pårørendes oplysninger om borgers vaner inddrages i hjælpen til borgeren (jf. Flexibilitet i opgaven)
12. Sikre at alle medarbejdere har opdateret viden om borgerne (jf. Flexibilitet i opgaven)
13. Øget fokus på, at der er fleksibilitet i hjælpen (jf. Flexibilitet i opgaven)
14. Øget fokus på at sikre borgernes tryghed, når hjælpen ydes af forskellige medarbejdere (jf. Flexibilitet i opgaven)
15. Øget fokus på hvordan ventetid på hjælp minimeres (jf. Flexibilitet i opgaven)
16. Øget fokus på forventningsafstemning med pårørende (jf. Pårørendesamarbejde)
17. Øget fokus på en positiv tilgang i kontakten til pårørende (jf. Pårørendesamarbejde)
18. Øget fokus på at medarbejderes udtalelser påvirker stemningen på plejecenteret (jf. Pårørendesamarbejde)

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET LUNDTOFT

<b>Adresse</b>
Magnolievej 28, 6650 Brørup
<b>Leder</b>
Centerleder: Birgitte Læborg Områdeleder: Bettina Rimdal
<b>Antal borgere</b>
30 almindelige pladser 11 demenspladser 11 midlertidige pladser (rehabiliteringspladser)
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
I alt 70 ansatte + 11 elever:

1 sygeplejerske, 24 social- og sundhedsassistenter, 23 social- og sundhedshjælpere, 2 pædagogiske assistenter, 2 ergoterapeuter, 1 fysioterapeut, 5 husassistenter, 2 ernæringsassistenter, 1 ungarbejder, 3 ufaglærte medarbejdere.
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
18-09-2023 kl. 14.05 – 18.30
<b>Deltagere i interviews</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 borgere (enkeltinterview). Ved det ene interview deltog borgers ægtefælle</li> <li>• Centerleder (enkeltinterview)</li> <li>• 3 pårørende (telefoninterview 19-09-2023 + 20-09-2023 + 22-09-2023)</li> </ul>
<b>Observation</b>
Observation på fællesarealer samt under aftensmåltid kl. 15.55 – 18.25 Dialog med 1 borger i forbindelse med observation
<b>Skriftligt materiale og online oplysninger</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022</li> <li>• Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023</li> <li>• Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83</li> <li>• Tilsynsrapport Styrelsen for patientsikkerhed (tilsynsbesøg 27-06-2023)</li> <li>• Plejecenterets hjemmeside</li> <li>• Tilsynsrapport af 26-10-2022 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151</li> <li>• Høringssvar modtaget 08-10-2023 (Ingen bemærkninger)</li> </ul>
<b>Tilsynskonsulent:</b>
Lena Birch Christiansen

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

<b>Indsamlet data</b>	Leder oplyser, at tidligere tilsyn har givet anledning til refleksion, og at der er arbejdet videre med elementer derfra.
-----------------------	---

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

<b>Indsamlet data</b>	<p>En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad to gange om ugen, og de øvrige dage selv klarer soigneringen.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad én gang om ugen og bliver hjulpet dagligt med soignering og påklædning. Borgeren tilføjer, at vedkommende gerne vil i bad to gange om ugen, hvilket borger tidligere fik hjælp til, men at det på grund af sygdom i personalegruppen ophørte på et tidspunkt, og at borger ikke har presset på for at få det genindført.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad en gang om ugen samt daglig hjælp til nedre hygiejne. Borgeren oplyser, at vedkommende derud over selv klarer soignering.</p> <p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarderne, og at hjælpen tilpasses borgernes aktuelle behov ved, at døgnrytmeplaner opdateres på baggrund af observerede ændringer.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger får fuld hjælp til soignering, og at pårørende tror, borger får hjælp tilpasset vedkommendes behov.</p>
-----------------------	--



En anden pårørende oplyser, at borger får fuld hjælp til soignering, herunder hjælp til bad 2 gange ugentligt, og at hjælpen er tilpasset borgers behov.

En tredje pårørende oplyser, at borger får hjælp til morgenpleje og er visiteret til hjælp til bad to gange om ugen.

Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen og den måde den ydes, og at de føler sig velsoignerede og godt tilpas. En borger tilføjer, at dengang, der kom nyt personale hele tiden, var det ikke godt, men at det nu er de samme medarbejdere, der kommer og yder hjælpen hver morgen. En anden borger tilføjer, at hjælpen er god nok, men at vedkommende ville ønske, der ikke kom så mange forskellige for at yde hjælpen. Borgeren siger (citater): *"Sommetider er det for mange forskellige der kommer"*.

Leder oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen og måden, den ydes.

En pårørende oplyser, at medarbejdere ikke lytter til pårørendes informationer om borgers vaner og behov vedrørende påklædning.

To borgere oplyser, at de under hjælp til bad selv bidrager. En borger oplyser, at der er den fornødne tid, til at borger kan bidrage.

En tredje borger oplyser, at vedkommende synes, det tager for lang tid, hvis borger selv skal gøre noget, når hjælpen modtages. Borger oplyser, at medarbejdere og borger har snakket om dette, og at medarbejdere har forsøgt at motivere borger til at bidrage.

Leder oplyser, at borgere, der har lyst til at være involveret, deltager med det de kan, og at borgere gennem en pædagogisk tilgang søges motiveret til aktiv deltagelse. Leder tilføjer, at medarbejdere prioriterer tid til, at borgere kan bidrage.

En pårørende oplyser, at borger grundet sit funktionsniveau ikke kan bidrage i hjælpen.

En anden pårørende oplyser, at borger bidrager med det, vedkommende kan.

Borgere oplyser, at medarbejdere kommunikerer respektfuldt og ordentligt, når de yder hjælpen. En borger tilføjer, at vedkommende oplever tryk, når hjælpen modtages. Borger oplyser (citater): *"Jeg bliver absolut godt behandlet – det kan ikke blive bedre – vi laver lidt sjov"*.

En anden borger tilføjer, at medarbejdere (citater): *"er søde overfor mig"*. Borgeren tilføjer, at alle medarbejdere snakker pænt og ordentligt til borger, og at vedkommende godt kan lide, at der kan være humor i dialogen.

Leder oplyser, at medarbejderne møder borgeren, hvor borgeren er. Leder oplyser konkret eksempel på, at en medarbejder ændrer tidspunkt for hjælp til bad grundet borgers aktuelle tilstand.

Leder oplyser, at der er værdighed i medarbejdernes tilgang til borgerne og fokus på, at medarbejdere er gæster i borgeres hjem.

Leder oplyser, at det i kommunikationen vægtes en ligeværdig og lyttende tilgang.

Borgere oplyser, at borger bestemmer tidspunkt for at komme i seng. En borger oplyser, at vedkommende ikke ved, om vedkommende kan bestemme tidspunkt for at stå op, men at tidspunktet passer for borger.

En anden borger oplyser (citater): *"De skal helst bestemme, når vi skal op"*. Borgeren oplyser, at vedkommende kommer op kl. 7.30, og at tidspunktet er passende.

En tredje borger oplyser, at vedkommende ønsker hjælp ca. kl. 7.30, men at hjælpen nogle gange ydes senere - i nogle tilfælde kl. 9.30. Borger tilføjer, at dette sker, når der er for lidt personale, og at borger ikke får besked, når der er forsinkelser i hjælpen.

	<p>Leder oplyser, at borgeres ønsker for tidspunkter for hjælp i videst muligt omfang imødekommes, og at en medarbejders arbejdstid er tilrettet med henblik på i højere grad at imødekomme borgernes ønsker for hjælp om morgenen.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende tror, borger kunne beslutte tidspunkter for at stå op/gå i seng.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger to gange inde for det seneste halve år har oplevet, at hjælpen til at komme op om morgenen har været 1 – 1½ time forsinket i forhold til sædvanlig tid, der er ca. kl. 8. Den pårørende oplyser, at forsinkelsen har betydning for borger, fordi morgenmad forsinkes tilsvarende.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende anvender kørestol og hjælpemiddel til at komme op at stå, samt hjælpemiddel til støttestrømper.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende anvender rollator, kørestol og badestol.</p> <p>En tredje borger oplyser, at borger benytter manuel kørestol og el-kørestol.</p> <p>Leder oplyser, at forflytningsvejledere inddrages, når det vurderes, at en borger har behov for et hjælpemiddel, og at der er nem tilgang til at få de ansøgte hjælpemidler.</p> <p>To pårørende oplyser, at borger har de nødvendige hjælpemidler.</p>
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i middel 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 overvejende er værdighed i levering af hjælpen.</li> <li>- hjælpen overvejende tilpasses borgerens aktuelle behov.</li> <li>- borgerne oplever, at medarbejderne kommunikerer med dem på en respektfuld og ordentlig måde, når hjælpen ydes.</li> <li>- det er sikret, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgeres ønsker for hjælp ikke i alle tilfælde imødekommes.</li> <li>- hjælpen ikke i alle tilfælde ydes med udgangspunkt i borgeres vaner og aktuelle behov.</li> <li>- hjælpen i nogle tilfælde kan ydes af mange forskellige medarbejdere.</li> <li>- aftalte tidspunkter for hjælp ikke i alle tilfælde imødekommes, og at borgere ikke orienteres, når der er afvigelser i forhold til sædvanlige tidspunkter for hjælp.</li> </ul>

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

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til at få gjort rent (citater): <i>"Måske hver anden uge"</i>. Borgeren oplyser, at medarbejdere ved behov tørrer spil op og rengør toilet.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får gjort rent hver 3. uge, og at medarbejdere ved behov tørrer spil op og rengør toilet. Borgeren tilføjer, at vedkommende er tilfreds med hjælpen, der passer til behovet.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til rengøring hver 3. uge, og at hjælpen passer til behovet.</p>
-----------------------	--

Leder oplyser, at borgere får hjælp til rengøring hver 3. uge, og at rengøringen i nogle tilfælde kan opdeles, således at borgere får lidt rengøring hver uge. Leder oplyser, at opdelingen sker for at tilpasse den praktiske hjælp til borgeres behov.

Leder oplyser, at nogle borgere får udført rengøring af en rengøringsassistent, og ved nogle borgere vurderes det fagligt, at rengøring mest hensigtsmæssigt udføres af medarbejdere i plejen.

Leder oplyser, at i hverdagen optørres spild og toilet rengøres.

En pårørende oplyser, at rengøring fra plejecentret suppleres med tilkøbt rengøring, og at medarbejdere ikke i hverdagen optørres spild. Den pårørende oplyser et eksempel, hvor der i en uge var pletter på gulvet fra spild i forbindelse med, at borger havde fået hjælp til at drikke.

To pårørende oplyser, at borgere modtager rengøring hver 3. uge. Den ene pårørende oplyser, at borger spilder og siger om rengøring (citater): *"Det kunne godt være mere – der trænger til at blive støvsuget"*. Den anden pårørende oplyser, at medarbejdere optørres spil ved behov.

En borger oplyser, at vedkommende ikke bidrager, når hjælpen ydes, borgeren tilføjer (citater): *"Det er ikke let i kørestolen"*.

En anden borger oplyser, at vedkommende går hen til spisestuen, når der skal gøres rent.

En tredje borger oplyser, at vedkommende har valgt ikke at bidrage.

Leder oplyser, at det vurderes, om medarbejdere gennem en god relation kan motivere borgeren til inddragelse. Leder oplyser eksempler på, hvilke opgaver borgere kan inddrages i, og leder oplyser, at rengøringsassistenten har fokus på borgerinddragelse.

En pårørende oplyser, at borger ikke inddrages i de praktiske opgaver, som borger ville have mulighed for at deltage i, hvis borger udførte opgaverne sammen med en medarbejder.

En anden pårørende oplyser, at vedkommende er i lejligheden, når hjælpen ydes, men at vedkommende ikke, grundet sit funktionsniveau, kan bidrage.

Borgere oplyser, at medarbejderne opfører sig på en ordentlig og respektfuld måde. En borger tilføjer (citater): *"Jeg har i hvert fald ikke noget at klage over"*. Borgeren oplyser, at det er en bestemt medarbejder, der kommer og gør rent, og at vedkommende har travlt. Borgeren uddyber, at travlhed ikke viser sig i kvaliteten af hjælpen.

En pårørende oplyser, at hjælpen ydes på en værdig måde, og at borger føler sig tryk.

En borger oplyser, at hjælpen opretholder den standard, borger ønsker og vedkommende tilføjer, at vedkommende er glad for at blive hjulpet.

En borger oplyser, at det er meget værd at få gjort rent.

En pårørende oplyser, at det er nødvendigt at tilkøbe rengøring, samt som pårørende at bidrage med rengøring, for at det er værdigt for borger.

Leder oplyser, at det er betydningsfuldt for borgere i så høj grad som muligt at kunne bevare det liv og den standard, de har haft tidligere.

Leder oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen, men at der er tilfælde, hvor borgere ikke er tilfredse med, at de ikke kan opretholde den rengøringsstandard, de havde inden

	<p>indflytning på plejecenteret. Leder oplyser, at der på plejecenteret er opmærksomhed på dette i forhold til information og forventningsafstemning i forbindelse med indflytning. En pårørende oplyser, at borger går op i, at der ser ordentligt ud i hjemmet, og at der kan ligge flere krummer på gulvet, end borger bryder sig om.</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke ved, hvornår hjælpen ydes, og ikke får besked derom forud, men at dette ikke betyder noget for dem.</p> <p>Leder oplyser, at borgere for det meste får hjælp til rengøring om formiddagen, men at tidspunkt rengøring tilpasses borgeres behov.</p> <p>En pårørende oplyser eksempel, hvor der blev udført hjælp til rengøring, medens borger havde besøg, uden at medarbejder tilbød, at tidspunkt for rengøring kunne ændres.</p>
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i middel 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>- medarbejdere yder hjælpen, så borgere oplever tryghed og værdighed.</li> <li>- borgerne er tilfredse med graden af inddragelse.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der ikke i alle tilfælde sker nødvendig tilpasning af hjælpen eksempelvis optørring af spild.</li> <li>- den praktiske hjælp - fordi der ikke sker nødvendig tilpasning - ikke i alle tilfælde bidrager tilstrækkeligt til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed.</li> <li>- borgere ikke i alle tilfælde inddrages og bidrager i praktiske opgaver i den udstrækning, de har ressourcer til.</li> <li>- tidspunkter for hjælp ikke tilpasses borgerens konkrete situation.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere og pårørende er tilfredse med den hjælp, der kan ydes jf. kvalitetsstandard, fordi de finder, at borgere har brug for hjælp og støtte, som ligger ud over den i kvalitetstandard berammede støtte, for at kunne opretholde værdigheden og sædvanlige rengøringsstandard.</li> </ul>

### 3.4. KOST OG MÅLTIDER

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser om maden, at den smager godt, og at de er tilfredse med maden. En borger oplyser, at der spises varm mad om middagen og smørrebrød om aftenen, og at maden ser godt ud.</p> <p>En anden borger oplyser, at der spises varm mad om aftenen. Borgeren oplyser, at vedkommende får specialkost, der serveret fra engangsbakker.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende tror, borgere er tilfredse med maden.</p> <p>Leder oplyser, at borgere på et beboermøde har besluttet, at der spise varm mad om aftenen. Leder oplyser, at vedkommende er tilfreds med beslutningen, da måltider derved bredes mere hensigtsmæssigt ud over døgnet.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger er tilfredshed med maden.</p>
-----------------------	--

En borger oplyser, at vedkommende spiser i spisestuen sammen med 6 eller 7 andre borgere. Borger oplyser, at vedkommende kan vælge at spise i boligen eller i fællesskabet.

Borgeren oplyser, at der under måltiderne er en god stemning med snak.

En anden borger oplyser, om stemningen under måltiderne (citater): *"Den er ikke lige god altid"*. Borger uddyber, at de sidder 12 borgere omkring bordet under måltiderne, og at de kan komme op at skændes. Borger siger om stemningen, at den også kan være god, men også at (citater): *"Det knager hele tiden"*. Borgeren oplyser, at medarbejderne ikke blander sig, når der er konflikter mellem borgerne – borger tilføjer (citater) *"Det er da os, det er galt med"*.

En tredje borger oplyser, at vedkommende spiser i fællesskabet, og oplyser om stemningen under måltiderne, at der nogle gange er snak og andre gange ikke. Borgeren tilføjer (citater): *"Folk de spiser – siger velbekomme og er gået"*.

Borgeren oplyser, at der er faste pladser ved bordet, og at medarbejderne snakker med borgerne og hjælper borgere ved behov.

Leder oplyser, at medarbejdere deltager ved bordet og sætter maden frem. Leder oplyser, at medarbejdere vurderer, hvor meget hjælp den enkelte borger skal have, for at borger med værdighed får den nødvendige hjælp, og bidrager med det vedkommende kan.

Leder oplyser, at borgerne sidder opdelt ved borde med faste pladser, og at opdelingen ikke er efter funktionsniveau. Leder oplyser, at borgere kan skærmes ved at spise i egen lejlighed eller spise ved eget bord i fællesskabet i afstand fra de øvrige borgere.

Leder oplyser, at medarbejdere under måltider bidrager med at igangsætte og vedligeholde samtale, når det giver mening. Leder oplyser, at det har været et tema på beboermøder, om det er ok at se fjernsyn under måltidet, hvilke nogle borgere ønsker.

En pårørende oplyser, at borger primært har spist i fællesskabet – alternativ i egen lejlighed sammen med sin ægtefælle.

To pårørende oplyser, at borgere spiser i fællesskabet. Den ene pårørende oplyser, at en medarbejder sidder ved siden af borger og hjælper vedkommende med spisning.

En pårørende oplyser, at der i fællesskabet er faste pladser ved spisebordet, hvilket bevirker, at i tilfælde, hvor der er borgere, der ikke kommer, opstår "huller", hvorved en borger kan sidde isoleret uden nogen ved siden af sig.

Den pårørende oplyser, at der ikke i alle tilfælde sidder medarbejdere med ved bordet under måltiderne. Den pårørende oplyser, om stemningen, at der er stille.

En pårørende oplyser, at vedkommende tror, stemningen for det meste er god. Den pårørende oplyser, at borgerne på et tidspunkt har været uenige vedrørende faste pladser.

En borger oplyser, at borgere ikke inddrages i forbindelse med beslutninger for mad, men at der, vedrørende den kolde mad, stilles brød og pålæg frem, og at borgere smører deres smørrebrød.

En anden borger oplyser, at der en gang om måneden kommer en madseddel rundt, hvor en borger kan vælge menu for en uge. Borger oplyser, at dette system virker fint.

En tredje borger oplyser, at det går på skift, hvem der kan bestemme menu, og at en medarbejder læser valgmulighederne op, når det er borgers tur til at vælge.

Leder oplyser, at det går på skift blandt borgerne, hvem der bestemmer en uges menu.

Leder tilføjer, at for borgere, der ikke kan udtrykke sig verbalt, har medarbejdere kendskab til borgers ønsker fra pårørendes oplysninger på indflytningsmødet, samt fra dialog med borger om borgers livretter.

	<p>En pårørende oplyser, at vedkommende ikke tror, borgere har indflydelse på den mad, der serveres.</p> <p>En borger oplyser i forbindelse med, at STS+ observerer, at vedkommende har behov for specialkost, hvilket imødekommes.</p> <p>Leder oplyser at borgere kan få diætkost, og at småtspisende kan få ønskekost.</p> <p>Leder oplyser, at borgere ernæringscreenses og bliver vejlet månedligt.</p> <p>STS+ observerer at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der er dækket et langt bord, og ved hver plads er bordkort med en borgers navn.</li> <li>- borgerne ankommer en efter en og sætter sig på deres plads. I alt 10 borgere deltager i måltidet.</li> <li>- en medarbejder fjerner en kuvert, og borger der sidder ved siden af den tomme plads, snakker med borger, der sidder overfor om, hvorfor borgeren ikke kommer og spiser.</li> <li>- en borger spørger de andre borgere, om de ved, hvad de skal have at spise. Dette giver anledning til snak, uden at nogle borgere kan redegøre for, hvad der vil blive serveret.</li> <li>- nogle borgere får serveret en portionsanrettet engangsbakke med varm mad. En borger spiser smørrebrød, og øvrige borgere får varm mad, hvor borgere sender fadene rundt. Det fremgår af oplysninger fra samtale ved bordet og oplysning fra borger, at borgere, der ikke får varm mad fra fadservering, får specialtillavet kost.</li> <li>- to medarbejdere sætter mad og saft/vand på bordet, og en medarbejder sætter sig og hjælper en borger med at spise.</li> <li>- medarbejder og borger, der får hjælp til at spise, snakker under måltidet. Derud over taler borgere eller medarbejdere næsten ikke, indtil en medarbejder - kort før hovedretten er spist - spørger, om der kommer noget spændende i fjernsynet. Dette udløser en snak om aftenens fjernsynsprogram. Der ligger på spisebordet en avis, som en borger ser i for at se fjernsynsprogrammet.</li> <li>- efter måltidet opstår snak – borgere siger tak for mad, og nogle borgere rejser sig, andre bliver siddende, og en borger tager fjernbetjeningen, og tænder fjernsynet.</li> </ul>
<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>- borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed.</li> <li>- medarbejderne bidrager til at skabe en god måltidsoplevelse ved at igangsætte dialog.</li> <li>- medarbejderes handlinger og omsorg tilpasses den enkelte borgers behov.</li> <li>- der sikres værdighed under måltiderne.</li> <li>- ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte.</li> <li>- borgere kan få tilpasset kost.</li> <li>- borgere oplever at blive inddraget relevant og at have reel indflydelse vedrørende kosten.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p>

- der ikke i alle tilfælde sikres en god stemning under måltiderne.
- det ikke er sikret, at borgere ikke sidder "alene", fordi en anden borger ikke deltager i måltidet.

### 3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	<p>To borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det de kan, når hjælpen ydes, og at der er den fornødne tid dertil. En borger oplyser konkret eksempel, og siger om medarbejderne (citater): <i>"Der er ikke noget japperi"</i>.</p> <p>En tredje borger oplyser, at borger får mulighed for at gøre det, vedkommende selv kan, men at vedkommende har valgt det fra.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende har fået brug for mere hjælp, og at hjælpen er blevet tilpasset.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes med den rehabiliterende tilgang med henblik på, at borgere bibeholder de funktioner, de har. Leder oplyser, at borgere støttes i det, de kan, og at borgere på en pædagogisk måde motiveres. Leder tilføjer, at medarbejder prioriterer tid til, at borgere bidrager.</p> <p>Leder oplyser, at der sammen med borgeren sættes små mål. Leder tilføjer, at mål eksempelvis kan være fortsat at kunne rede sit hår, flytte sig fra kørestol til spise stol eller knappe to knapper i skjorten. Leder oplyser, at der også under måltider er fokus på rehabiliterende tilgang, hvilket eksempelvis kan omhandle, at borgere sender kanden med vand videre til den næste ved bordet.</p> <p>Leder oplyser, at der ved indflytnings- og opfølgningssamtaler er fokus på at oplyse om og forventningsafstemme, hvilke ydelser plejecenteret yder, og hvordan der arbejdes rehabiliterende.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke inddrages i de praktiske opgaver, borger ville have mulighed for at deltage i, hvis en medarbejder støttede borger, ligesom borgere ikke inddrages i opgaver i forbindelse med måltider eksempelvis at sætte sin tallerken og bestik på rullebordet.</p> <p>To andre pårørende oplyser, at borgere får mulighed for, at gøre det de kan. Begge pårørende oplyser, at borgere har fået behov for mere hjælp, og at hjælpen er blevet tilpasset.</p> <p>STS+ observerer, at nogle borgere samler tallerkener og bestik sammen efter hovedretten, og at borgere sender tallerkener rundt til desserten.</p> <p>Borger oplyser at være tilfreds med graden af inddragelse. En borger tilføjer, at medarbejdere inddrager borger i valg af tøj til den pågældende dag, og at borger har været med til at skrælle æbler til en kage.</p> <p>En anden borger oplyser om inddragelse vedrørende menuplan, tidspunkter for at komme i seng samt valg af tøj den pågældende dag.</p> <p>Leder oplyser, at der afholdes beboermøder, hvor borgere eksempelvis har besluttet, hvornår der skal spises varm/kold mad, og hvor det drøftes, hvornår TV må være tændt i forbindelse med måltiderne.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke bliver tilbudt valgmuligheder, eksempelvis mellem saft og vand, og at borgers inddragelse ikke bliver understøttet med billeddokumentation.</p>
----------------	---



	<p>To andre pårørende oplyser, at borgere inddrages i det, de gerne vil inddrages i. En pårørende fremhæver, at der tilbydes mange aktiviteter, og at der er beboermøder, hvor borgere bl.a. kan komme med forslag til aktiviteter.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes med sammenhæng i indsatserne gennem kontaktpersonsystemet samt ved, at der er indarbejdet overlap mellem dag- og aftenpersonale.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere og forflytningsvejleder vurderer borgeres behov for hjælpemidler.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der i dagligdagen overordnet er fokus på den rehabiliterende tilgang.</li> <li>- borgerne er tilfredse med graden af inddragelse, og at borgerne har indflydelse gennem beboermøde.</li> <li>- det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgere ikke i alle tilfælde inddrages i praktiske opgaver og i forhold til valgmuligheder.</li> </ul>

### 3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at medarbejderne er gode, og borger siger (citater): <i>"De snakker til mig, ligesom jeg snakker til dem"</i>. Borgeren oplyser, at medarbejderen lytter til borger. En anden borger oplyser, at medarbejderne snakker pænt til borger.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende har foreslået, at medarbejdere understøtter kommunikationen med borger med billedmateriale, hvilket medarbejdere har afslået. Den pårørende oplyser, at nogle medarbejdere snakker hen over hovedet på borgeren, idet de siger "han" om borger, medens vedkommende er tilstede.</p> <p>Den pårørende oplyser, at borger ikke er blevet præsenteret for valgmuligheder eksempelvis i forhold til, hvad borger ønsker at drikke.</p> <p>En pårørende oplyser, at det er indtrykket, at medarbejdere kommunikerer med borger på en ordentlig og værdig måde. Den pårørende tilføjer, at medarbejdere forstår borgers kommunikation.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger har genfortalt episoder, hvor medarbejdere ikke har snakket pænt til borger, og hvor borger ikke har følt sig set og hørt på den rigtige måde.</p> <p>Leder oplyser at der arbejdes med kontaktpersonstrukturen, hvor hver borger fra indflytning er tildelt en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper. Leder tilføjer, at der er fokus på, at medarbejderes kompetencer anvendes i den opgave og relation til borgerne, hvor det er mest meningsfuldt.</p> <p>STS+ observerer, at medarbejder, der hjælper borger med at spise, spørger borger, om vedkommende vil have æblemost eller saft, og siger under måltidet bl.a. til borger (citater): <i>"Skal jeg hjælpe dig?" – "skal jeg putte salt på?" – "nu kommer der et stykke kød" "vil du have mere?"</i></p>
-----------------------	---



	<p>To borgere oplyser, at medarbejderen har den fornødne tid til at yde hjælpen på en rolig og god måde.</p> <p>En anden borger oplyser, at det kan mærkes på medarbejderne, når de har travlt – eksempelvis ved sygemeldinger i medarbejdergruppen. Borger uddyber, at det mærkes ved at (citater): <i>”De er lidt hurtige”</i>.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke har tænkt over, om vedkommendes vaner og ønsker bliver respekteret.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommendes vaner og ønsker bliver respekteret.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende har erfaring med, gentagne gange at oplyse medarbejdere om borgers vane og behov vedrørende påklædning, uden at det er blevet imødekommet. Den pårørende oplyser, at medarbejdere har sagt, at de ikke har tid til at give borger trøje på.</p> <p>Den pårørende oplyser, at vedkommende har erfaret, at medarbejdere ikke kendte borgers behov og vaner, og ikke var oplært i at gå i dokumentationssystemet og indhente oplysningerne. Den pårørende tilføjer, at der på plejecenteret har været stor personaleudskiftning.</p> <p>En pårørende oplyser konkrete eksempler vedrørende rengøring og hjælp til bad, hvor hjælpen ikke blev ydet fleksibelt.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende kan få hjælp, hvis vedkommende får behov for hjælp, vedkommende ikke plejer at få hjælp til.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende er bange for, om vedkommende kan få tilstrækkelig hjælp, hvis vedkommende bliver syg. Borgeren tilføjer, at vedkommende har fået god hjælp på plejecenteret, men at der er mange nye medarbejdere.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende vil tro vedkommende kan få hjælp, hvis vedkommende får behov for hjælp, vedkommende ikke plejer at få hjælp til. Borgeren og dennes ægtefælle oplyser, at de trykker på kald, hvis de har behov for hjælp, og at der kan gå uhensigtsmæssig lang tid, inden hjælpen kommer.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere har mulighed for at træffe mindre beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen. Leder oplyser konkret eksempel.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende ikke oplever fleksibilitet i hjælpen, idet medarbejderne følger deres faste rutiner.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at vedkommende oplever fleksibilitet i måden hjælpen ydes, og at borgers ønsker og behov tilgodeses.</p>
<p>Vurdering 2</p>	<p>Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i lav 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 overordnet tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger.</li> <li>- medarbejders kommunikation med borgerne afspejler en tilgang, hvor nærvær og ro vægtes, og hvor borgere inddrages og forberedes før handling.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 i nogen grad ydes fleksibelt.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjælp ikke i alle tilfælde ydes tilstrækkeligt hurtig i forhold til borgeres behov.</li> <li>- medarbejdere i deres kommunikation omtaler borger i tredje person, medens borgere er tilstede.</li> <li>- ikke alle borgere føler sig set og hørt i medarbejders kommunikation med dem</li> <li>- borgere ikke i alle relevante tilfælde præsenteres for valgmuligheder.</li> <li>- oplysninger om borgeres vaner ikke i alle tilfælde inddrages i hjælpen.</li> <li>- det ikke i alle tilfælde sikres, at alle medarbejdere er opdateret om borgerne.</li> <li>- der ikke i alle tilfælde er fleksibilitet i hjælpen.</li> <li>- ikke alle borgere er trygge ved, at hjælpen ofte ydes af nye medarbejdere.</li> </ul>
--	--

### 3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>To borgere oplyser, at der er samarbejde mellem borgeres pårørende og plejecenteret, og at det er indtrykket, at de pårørende er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke tror, der er samarbejde mellem vedkommendes pårørende og plejecenteret, og at vedkommende ikke oplever behov herfor.</p> <p>Leder oplyser, at plejecenteret betragter pårørende som en vigtig ressource, og at der er fokus på et godt samarbejde, hvor de pårørende har mulighed for at være en del af borgerens liv. Leder oplyser, at pårørende inviteres til plejecenteret til festlige lejligheder samt til fællesspisning en gang om måneden, hvor pårørende har mulighed for at møde andre pårørende.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende tror, de pårørende er tilfredse med samarbejdet, og at årlige opfølgende samtaler mellem borger/pårørende og plejecenteret har betydning for samarbejdet.</p> <p>En pårørende oplyser, at der ikke blev forventningsafstemt mellem pårørende og plejecenteret, og at plejecenterets kommunikation til pårørende har været i en anklagende tone.</p> <p>Den pårørende uddyber, at de ikke som pårørende er blevet inddraget, men har fået information om, hvad de skal sørge for.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at pårørende bliver orienteret om plejecenteret ved at få fremsendt plejecenterets blad på mail samt ved at deltage i familiespisning, som plejecenteret arrangerer en gang om måneden. Den pårørende oplyser at være tilfreds med samarbejdet og med dels den generelle orientering og dels orientering om borger.</p> <p>Den pårørende oplyser, at det en gang er sket, at de som pårørende ikke er blevet orienteret så hurtigt som ønsket i forbindelse med borgers indlæggelse.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at vedkommende overordnet er tilfreds med informationsniveauet fra plejecenteret.</p> <p>En pårørende oplyser, at det præger stemningen på plejecenteret negativt, at pårørende hører fra medarbejdere, at der mangler personale, og at det er hårdt. Den pårørende oplyser, at vedkommende finder det useriøst og upassende, at kontaktpersonen ved det aftalte opstartsmøde drak Redbull.</p>
----------------	---

	<p>En anden pårørende oplyser, at der er god stemning på plejecenteret, og at vedkommende føler sig velkommen. Den pårørende fremhæver, at der på plejecenteret er en handicapbus, som borger kan leje, hvilket giver borger mulighed for familiebesøg.</p> <p>En pårørende oplyser vedrørende stemningen, at det undrer vedkommende, at der aldrig er borgere på de lange gangarealer.</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"> <li>- pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende.</li> <li>- plejecenteret lægger i samarbejdet med pårørende vægt på, at pårørende betragtes som en ressource.</li> <li>- nogle pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager.</li> <li>- nogle pårørende beskriver stemningen på plejecenteret som god.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der ikke i alle tilfælde mellem pårørende og plejecenteret er sket forventningsafstemning om samarbejdet.</li> <li>- orientering til pårørende ikke i alle tilfælde foregår i med en positiv tilgang.</li> <li>- medarbejderes udtalelser om personalsituationen kan have en negativ indvirkning på stemningen på plejecenteret.</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 plejehjemets 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, fokusgruppinterviews, 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)