

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Plejecentret Lundtoft

Unmeldt tilsyn – Endelige Tilsynsrapport 2021

Tilsynsbesøget er aflagt den 25-10-2021
Rapporten er udarbejdet af: Lise Rudbæk
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, samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

Endelig tilsynsrapport fremsendes til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder, samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

1. Stamoplysninger

Tilbuddets navn	Plejecentret Lundtoft
Adresse	Magnolievej 28, 6650 Brørup
Telefon	7996 6920
E-mail	KML@vejen.dk ; JVA@vejen.dk ; BOSM@vejen.dk ; DOJF@vejen.dk ; KDH@vejen.dk
Leder	Centerleder: Kirsten Marie Lønne Gruppeleder: Joan Andersen Områdeleder: Bo Schmidt
Pladser i alt	47

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynsbesøget	Borgere: 2 Medarbejdere: 2 Leder: 1
Telefoninterview	Pårørende: 1
Observationer under tilsynsbesøget	Måltid: Fælles morgenmad i afd. Hyacinten i tidsrummet kl. 8.45-8.30. Fælles frokost i afd. Rosen i tidsrummet kl. 12.10-12.25. Aktivitet: Fællessang i Festsalen i tidsrummet kl. 10.15-10.35.
Eventuelt andet materiale	<ul style="list-style-type: none">Aftale vedrørende tilsyn med plejecentre og fritvalgsområdet i Vejen kommune (2021)

	<ul style="list-style-type: none"> • Standard for tilsyn (Tilsynspolitik 2020) • Værdighedspolitik for ældreplejen 2020 • Kvalitetsstandarder for Pleje og praktisk bistand (vedtaget af Byrådet d. 10-12-2019) • Pårørende politik, Ældreområdet Vejen kommune (godkendt af udvalget for social og ældre d. 14-09-2014) • Plejecentrets hjemmeside • Fremvisning af dokumentation • Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune 2021 • Strategi for Aktivitetstilbud på plejecenter Vejen kommune 2021 - 2030 • Tilsynsrapport for 2020 • Hørings svar (d. 16-11-2021)
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Samlet vurdering

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Lundtoft i høj grad yder praktisk hjælp til den enkelte borger, ud fra Vejen Kommunes kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgerne i høj grad får den hjælp, de har behov for, og at de fleste borgere og pårørende er tilfredse med omfanget og standarden heraf.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad imødekommer alle borgeres behov for hjælp. Desuden vægtes det negativt i vurderingen, at ikke alle borgere, der kan og vil, inddrages i praktiske dagligdagsopgaver, samt at ikke alle pårørende er informeret om, hvilke praktiske opgaver i og omkring borgerens bolig, de har ansvaret for.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Lundtoft i meget høj grad yder hjælp til de personlige opgaver og plejen, ud fra Vejen Kommunes kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har behov for, og at borgere og pårørende i meget høj grad er tilfredse med hjælpen og støtten til den personlige pleje. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at borgerne, så vidt muligt, inddrages i egenomsorg.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Lundtoft i høj grad yder hjælp til kost og måltider, ud fra Vejen Kommunes kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgere og pårørende i meget høj grad udtrykker tilfredshed med kosten. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at plejecentret har fokus på hensigtsmæssig ernæringsindsats for alle borgere.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad sikrer, at alle borgere bliver set og hørt af personalet under morgenmåltidet i fællesrummet. Desuden vægtes det negativt i vurderingen, at plejecentret mangler at implementere *"Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune"*.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Lundtoft i høj grad tilbyder borgerne forskellige former for aktiviteter og socialt samvær, der imødekommer borgernes behov, interesser og ønsker. Det vægtes positivt i vurderingen, at plejecentret løbende motiverer borgerne til at deltage i fælles aktiviteter og i sociale sammenhænge, samt respekterer, at nogle borgere foretrækker eget selskab i egen bolig. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad tilbyder aktiviteter, der imødekommer alle borgeres behov og interesser.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Lundtoft i middel grad understøtter borgernes trivsel. Det vægtes positivt i vurderingen, at borgere og pårørende i høj grad udtrykker, at borgerne er tilfredse

med at bo i plejecentret og trives. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at plejecentret i meget høj grad har fokus på, at understøtte borgernes selv- og medbestemmelse i eget liv og hverdag. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad sikrer, at alle borgere bliver behandlet værdigt og respektfuldt. Desuden vægtes det negativt i vurderingen, at personalets private snak i samværet og samspillet med borgerne, påvirker borgernes trivsel u hensigtsmæssigt. Ligeledes vægtes det negativt i vurderingen, at plejecentret i middel grad sikrer, at dialogen med pårørende i "Sekoia" fungerer efter hensigten.

STS+ vurderer det positivt, at Plejecentret Lundtoft i høj grad sikrer relevant og nødvendig dokumentation af hjælpen og indsatsen omkring den enkelte borger, samt løbende opdatering heraf. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at dele af dokumentation omkring borgerne i middel grad er udfyldt, opdateret og korrekt beskrevet.

STS+ konstaterer, at udviklingspunkter i tilsynsrapport fra 2020 har givet anledning til refleksion og udvikling, jf. oplysninger fra leder.

Udviklingspunkter

Efter tilsynsbesøget kan følgende anbefales:

- At plejecentret sikrer implementering af strategiplanen "*Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune*", herunder opdatering af personalets viden.
- At plejecentret har øget fokus på, at alle borgeres behov og ønsker for hjælp til rengøring og praktiske opgaver så vidt muligt imødekommes.
- At plejecentret har øget opmærksomhed på, at inddrage borgere i praktiske dagligdagsopgaver, med henblik på at optimere borgernes livskvalitet.
- At plejecentret har øget opmærksomhed på, at tilbyde aktiviteter, der interesserer og giver mening for alle borgere, og der kan medvirke til at vedligeholde alle borgeres funktionsniveau.
- At plejecentret har øget opmærksomhed på, at understøtte alle borgeres trivsel, herunder at alle borgere bliver behandlet værdigt og respektfuldt, og at alle borgere bliver set og hørt af personalet.
- At personalet har fokus på, at undlade privat snak i samværet og samspillet med borgerne.
- At plejecentret løbende sikrer opdatering af al dokumentation omkring borgerne, herunder at dokumentationen udføres korrekt i henhold til opdelingen i "Nexus" og "Sekoia" systemet. Dette med henblik på, at personalet undgår risici for tolkninger og misforståelser og at plejecentret sikrer ensartet hjælp og tilgang til borgerne i praksis.
- At plejecentret har øget opmærksomhed på, at dialogen med pårørende i "Sekoia" fungerer efter hensigten.
- At plejecentret har øget opmærksomhed på, at pårørende har kendskab til, hvordan de kan/skal varetage praktiske opgaver i og omkring borgerens bolig.

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	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a)	I middel grad tilfredsstillende	<p>En borger oplyser, at vedkommende er fint tilfreds med hjælpen, der passer til borgerens behov.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende ikke er tilfreds med rengøring hver 3. uge og ej heller er tilfreds med den daglige rengøring og oprydning, samt hjælp til vasketøj, da omfanget og standarden ikke imødekommer borgerens behov. Borger tilføjer, at især de yngre af personalet mangler en rimelig standard for rengøring, de kan ikke betjene vaskemaskinen og de har for travlt, hvilket borgeren er utilfreds med.</p> <p>Borgere oplyser, at de får fuld hjælp til alle praktiske opgaver og til rengøring. En borger tilføjer, at vedkommende selv klarer at vande sine blomster.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp af familien til indkøb.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med den hjælp de får, og at hjælpen passer til deres behov. Borgere tilføjer, at de oplever, at føle sig velsoigneret og veltilpas.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får fuld hjælp til al personlig pleje, herunder bad 1 gang om ugen og hjælp til at blive vasket de øvrige dage, hvilket passer til borgeren.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende klarer dele af egenomsorgen selv. Borgeren får dagligt hjælp til at blive vasket, til påklædning og støttestrømper, og hjælp til bad 1-2 gange om ugen, hvilket vedkommende er fuldt ud tilfreds med.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får fodplejebehandling, hvilket bidrager til veltilpashedsfølelsen.</p>
Kost og måltider (SEL §83)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med maden, der smager og dufter godt, samt er appetitlig og varieret.</p> <p>Borgere oplyser, at selvom der ingen valgmuligheder er i.f.t. de varme retter, der serveres, er det helt fint med dem.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende, efter eget ønske, får portionsanrettede måltider, for at tabe sig.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende får særkost og beriget drikke, og ved behov kan borger få hjælp hertil hele døgnet.</p>

		<p>En borger oplyser, at vedkommende spiser morgenmad i egen bolig og de øvrige måltider indtages i fællesrummet, hvilket passer borgeren fint.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende spiser alle hovedmåltiderne i fællesrummet med de andre borgere og får serveret mellemmåltider i egen bolig, hvilket passer borgeren fint.</p>
Aktiviteter og samvær	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>En borger oplyser, at vedkommende deltager i fælles aktiviteter, når dagsformen er til det. Borgeren foretrækker dog, at opholde sig i egen bolig, tilføjer borger.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende deltager i alle aktiviteter, og at de passer til borgerens behov og interesser. Borgeren tilføjer, at vedkommende nyder fællesskabet, samværet og hyggen med de andre borgere.</p>
Trivsel	I middel grad tilfredsstillende	<p>En borger oplyser, at vedkommende trives, er glad for at bo her, hvor det er trygt og med gode forhold.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende trives ok og har en rimelig livskvalitet. Borgeren er især glad for at kunne være sig selv og få ro, når der er brug for det. Borgerens trivsel og humør påvirkes negativt, når andre borgere dør, tilføjer borgeren.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende snakker med nogle af de andre borgere og har en særlig god ven her, som vedkommende ofte snakker med.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende har to gode veninder her, at de nyder hinandens selskab og hygger i fællesrummet om aftenen, med TV og snak.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende selv bestemmer over sin egen dag, hvor vedkommende vil spise sine måltider, og hvorvidt vedkommende vil deltage i fælles aktiviteter.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende selv bestemmer, hvornår vedkommende vil op om morgenen og i seng om aftenen, samt hvor vedkommende vil spise sine måltider.</p> <p>En borger oplyser, at personalet er flinke og hjælpsomme.</p> <p>Anden borger oplyser, at personalet taler pænt og ordentligt til borgerne, dog har vedkommende oplevet episoder, hvor personalets adfærd og hjælp til andre borgere ikke var værdigt og respektfuldt. Derudover oplever borgeren, at nogle af personalet bruger en del tid på at tale privat sammen i fællesrummet, hvilket er upassende, tilføjer borger.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende jævnligt får besøg af familien. Borgeren har ingen kendskab til, hvordan</p>

		<p>samarbejdet er mellem pårørende og plejecentret, tilføjer borgeren.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende har kontakt til familien, dog er det sjældent med besøg fra familien.</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Personalets bedømmelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
<p>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a)</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet oplyser, at borgerne får den hjælp til praktiske opgaver og rengøring, som de har behov for og ifølge kvalitetsstandard.</p> <p>Personalet oplyser, at de fleste borgere er tilfredse, dog kan borgerne have forskellig standard og tilfredsheden med hjælpen kan variere.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne tilbydes rengøring af boligen hver 3. uge og der foretages daglig oprydning og nødvendig rengøring, hvilket passer til borgernes behov.</p> <p>Personalet oplyser, at de fleste borgere får fuld hjælp til rengøring og praktiske opgaver. Enkelte borgere kan selv klare eget vasketøj eller bidrage til lettere praktiske opgaver, hvilket er god træning og vedligeholder færdigheder. De borgere, der fysisk kan hjælpe til, motiveres hertil, og det aftales med borgeren, hvem, der gør hvad, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at den praktiske hjælp bidrager til bedre livskvalitet og giver borgeren overskud til andre ting. Personalet giver hjælpen på en ordentlig måde og tager sig tiden til opgaverne, tilføjer personalet.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a)</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet oplyser, at borgerne får den hjælp og støtte til personlige opgaver og pleje, som de har behov for.</p> <p>Personalet oplyser, at alle borgere er visiteret til samme hjælpepakke. Ud fra en individuel vurdering, af borgerens ressourcer, funktionsniveau og sygdom, planlægges hvordan og hvor meget hjælp borgeren har brug for. Borgerens kontaktperson sikrer løbende opdatering af borgerens funktionsniveau og støttebehov i "Sekoia", tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at nogle borgere kan klare dele af egenomsorgen selv.</p>

		<p>Personalet oplyser, at borgeres behov for bad varierer, da nogle borgere gerne vil have bad oftere og andre borgere foretrækker at få bad mere sjældent, end kvalitetsstandarden giver mulighed for.</p> <p>Personalet tilpasser omfanget af hjælp til bad ud fra borgerens eget ønske og ud fra en faglig begrundelse og vurdering, som f.eks. hud- eller lugtgener, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne har medindflydelse på tidspunktet for hjælp til bad. Borgere, der foretrækker bad om aftenen, og hvis støttebehov er verbal guidning eller tilsyn, kan få hjælp hertil, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at nødkald (alarmsystemet) fungerer godt, hvilket betyder, at personalet kan imødekomme borgernes behov for ekstra hjælp.</p>
<p>Kost og måltider (SEL §83)</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet oplyser, at de ikke har kendskab til <i>"Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune"</i>.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne får den hjælp til kost og måltider, som de har behov for. Noget af personalet spiser sammen med borgerne som pædagogisk måltid. Nogle borgere skal have fysik hjælp til at spise og andre borgere har behov for, at spejle sig i personalet, for at sikre kostindtag, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at maden leveres fra storkøkken og personalet sørger for, at tilberede, varme og anrette maden til borgerne. Borgerne udtrykker tilfredshed med maden, der fremstår appetitlig og dufter godt, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at under måltiderne er de opmærksomme på, om borgere er småtspisende eller har synke- og/eller tyggeproblemer. I samarbejde med køkkenpersonalet tilpasses kosten borgerens behov. Der foretages ernæringscreening, såfremt der er vurderet behov herfor, og tiltag observeres og dokumenteres løbende, for at afværge eller forebygge problematikker, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne har mulighed for, at få morgenmad fra kl. 6.30, hvis de ønsker dette. Borgerne bestemmer selv, hvad de vil spise til morgenmad. Alle borgeres ønsker til morgenmad er beskrevet, så personalet kan yde den samme hjælp alle dage, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne kan vælge 7 forskellige varme retter ud af 15 mulige til den kommende uges menu. Borgere, der kan og vil, inddrages i valg af retter, og hver bo-gruppe skal være enige om valg af de varme retter til en uge ad gangen. Borgernes smag varierer, f.eks. er der mulighed</p>

		<p>for alternativ ret, når der serveres fisk. Derudover er der mulighed for at få forskelligt brød til det kolde måltid og varieret pålæg hertil. Borgerne udtrykker tilfredshed med valgmulighederne, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at til morgenmåltidet er Tv'et i fællesrummet tændt, hvilket giver baggrundsstøj til borgerne, da personalet primært opholder sig i de øvrige borgers boliger. Til de øvrige måltider er TV i fællesrummet slukket, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at der kan forekomme episoder under måltider i fællesrummene, hvor enkelte borgere kritiserer andre borgere, hvilket personalet håndterer i situationen og der foretages eventuelt en rokering i bordplanen, for at forebygge lignende situationer og sikre værdigheden for alle borgere, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at enkelte borgere bidrager til praktiske opgaver i forbindelse med måltidet, hvilket gør dem stolte og de får oplevelsen af nytteværdi.</p> <p>Personalet oplyser, at på foranledning af nogle borgers ønske/nysgerrighed iværksatte aktivitetsmedarbejderen i sommeren 2021, at borgerne kunne få et "McDonald's" måltid leveret til plejecentret, hvilket var en succes.</p>
<p>Aktiviteter og samvær</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet oplyser, at de ikke har kendskab til "<i>Strategi for Aktivitetstilbud på Plejecenter</i>". STS+ er bekendt med, at strategien endnu ikke er implementeret, jf. oplysninger fra Vejen Kommune, hvilket kan have betydning for personalets manglende viden herom.</p> <p>Personalet oplyser, at fællesskabet og samværet giver borgerne øget livskvalitet. Plejecentret tilbyder forskellige aktiviteter, såsom sang og musik, gymnastik, sofacykelture, gåture, skubbeture, busture m.v., tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at aktivitetspersonalet og frivillige planlægger programmet for faste aktiviteter. Personalet i plejen og i aktiviteten samarbejder for at inddrage borgers ideer, ønsker og interesser i planlægningen af aktiviteter.</p> <p>Personalet oplyser, at aktiviteterne tilpasses borgers behov og alder, så vidt muligt. Borgere med demens tilbydes aktiviteter og samvær i en mindre gruppe og med den nødvendige skærmning, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgere, der er psykisk ustabile og/eller urolige, i en periode kan have behov for, at undgå</p>

		<p>deltagelse i fælles aktiviteter, hvilket personalet har fokus på i indsatsen omkring borgeren.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne får et månedligt nyhedsbrev med plan for de kommende aktiviteter og fødselsdage, samt beskrivelser og fotos af de netop afholdte aktiviteter.</p>
Trivsel	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at borgerne giver udtryk for, at de trives og at være glade for at bo i plejecentret.</p> <p>Personalet oplyser, at de understøtter borgernes trivsel ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> - at have fokus på værdighed, ordentlighed og respekt over for borgerne. - at anvender en pædagogisk tilgang til borgerne, baseret på empati og etik. - at arbejder ud fra Vejen kommunes værdier. <p>Personalet oplyser, at borgeren bestemmer og borgerens værdier er gældende. Borgerne bestemmer selv, hvornår de vil op om morgenen/formiddagen og hvornår de vil i seng. F.eks. kan natpersonalet hjælpe en borger i seng, der ønsker at være oppe til sen aften/tidlig nat. Borgerne bestemmer selv, hvor de vil spise deres måltider og hvilke aktiviteter, de vil deltage i. Borgerne bestemmer sammen, hvad der skal ses i TV i fællesrummene i løbet af dagen og til særlige begivenheder, der interesserer borgerne, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at hver borger har tilknyttet en kontaktperson, hvilket giver et bedre og tættere samarbejde med den enkelte borger og pårørende. Samarbejdet med de fleste pårørende fungerer godt. Nogle borgere og pårørende kan have forskellige ønsker til den hjælp borgeren har brug for, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at nogle borgere fravælger, at pårørende kontaktes og informeres om deres situation, hvilket respekteres.</p> <p>Borgere, der ingen pårørende har, har mulighed for, at få tilknyttet en frivillig som kontaktperson, der bl.a. kan være behjælpelig med indkøb, tilføjer personalet.</p>
Dokumentation	I middel grad tilfredsstillende	<p>Det fremgår af stikprøver af 2 borgeres dokumentation, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgeres visiterede pakke varierer afhængig af formålet med opholdet i plejecentret, f.eks. varigt eller midlertidigt ophold. - baggrunden for og formålet med en borgers midlertidige ophold er beskrevet. - der foretages løbende vurderinger (observationsnotater) af borgeres visitering, herunder

		<p>afslutning eller justering af visitering for borgere i midlertidige ophold.</p> <ul style="list-style-type: none"> - tilstande og tilstandshjul tilpasses, når en borgers funktionsniveau ændrer sig. - indsatser er beskrevet, herunder hvad borger selv kan og hvad behovet for hjælp og støtte er. - borgers døgnrytme er beskrevet og konkretiseret. - der ses eksempel på manglende opdatering af en borgers døgnrytme. - der ses eksempel på manglende beskrivelse af indsatsen omkring "Mentale problemer". - der ses eksempler på manglende konkretiseringer og uddybninger i indsatser og tilstande. - der ses eksempel på, at beskrivelse af en borgers fysiske sygdom og symptomer herpå, er dokumenteret under "Overordnede kognitive funktioner". - der ses eksempler på manglende beskrivelser af en borgers støttebehov ved måltider og ved medicingivning.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pårørendes bedømmelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a)	I høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at borger får den hjælp, som der er behov for, bl.a. hjælp til rengøring og til tøjvask, og både borger og pårørende er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Pårørende oplyser, at det kunne give bedre livskvalitet for borger, hvis der var mulighed for at deltage i praktiske dagligdagsopgaver.</p> <p>Pårørende oplyser, at det er borger selv og/eller pårørende, der har ansvaret for, at vedligeholde borgers terrasse, dog har plejecentret ikke informeret herom. Endvidere har plejecentret ej heller taget højde for de praktiske ting, der skal til for at varetage opgaven.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at borger får den hjælp, som der er behov for, og at borger og pårørende er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger selv kan stå op om morgenen og får verbal støtte i forbindelse med sengetid. Borger får hjælp til bad og daglig vask, samt hjælp til skift af tøj, dog uvist for pårørende hvor selvhjulpen borger er.</p>

		Pårørende oplyser, at borger fremstår velsoigneret, veltilpas og tilfreds. Pårørende tilføjer, at borger jævnligt bliver klippet af frisør i plejecentret, hvilket fungerer fint.
Kost og måltider (SEL §83)	I meget høj grad tilfredsstillende	Pårørende oplyser, at borger får den hjælp, som der er behov for, til at deltage i måltiderne, og er tilfreds med hjælpen. Pårørende oplyser, at borger udtrykker tilfredshed med maden, samt udtrykker, at være glad for at sidde sammen med de andre borgere, når de spiser.
Aktivitet og samvær	I middel grad tilfredsstillende	Pårørende oplyser, at borger deltager i nogle af aktiviteterne afhængig af dagsform og interesse. Pårørende tilføjer, at borger ofte fravælger aktiviteterne, og det kræver en særlig spørgeform/motivation, for at borger vil deltage. Pårørende oplyser, at borger mest sidder i sofaen og slapper af. Dog kunne borger have behov for mere aktivitet, for at holde sig i gang og vedligeholde sin selvhjulpethed. Pårørende oplyser, at borger har fravalgt træning af dårlig skulder, da øvelserne med elastikker ikke gav mening for borger. Det har derfor været svært for personalet, at motivere borger til aktiviteten.
Trivsel	I høj grad tilfredsstillende	Pårørende oplyser, at borger trives, har det godt, er tryk og glad for at bo i plejecentret. Pårørende tilføjer, at personalet løbende snakker med pårørende om, hvordan borger har det i plejecentret. Pårørende oplyser, at borger ikke har behov for megen socialisering og samvær med andre. Pårørende oplyser, at samarbejdet med plejecentret fungerer godt, og vedkommende oplever, at blive lyttet til og forstået. Borger og pårørende har for kort tid siden holdt møde med leder og personale, for at få bedre styr på opgave- og ansvarsfordelingen mellem pårørende og plejecentret, og mødet forløb positivt. Pårørende oplyser, at kommunikationsplatformen "Sekoia" er en udfordring og fungerer ikke optimalt efter hensigten. Pårørende udtrykker utilfredshed med, at dialogen med plejecenteret via "Sekoia" ikke fungerer, og pårørende må i stedet benytte whiteboard tavle i borgers bolig, til at kommunikere omkring besøg, behov for indkøb og hvad der sker for borgeren. Pårørende har siden borger flyttede ind været i løbende kontakt med plejecentret om udfordringerne med "Sekoia".

Observationer		
Indikator	Bedømmelse	
Observation – Måltid	I høj grad tilfredsstillende	<p><u>Morgenmad:</u> 3 borgere til stede. Sidder fordelt ved 2 borde. Ser TV mens de spiser. Ingen snak borgerne imellem. Der sidder intet personale ved bordene. 2 personale kommer ind i køkkenet og forbereder bakker med morgenmad til borgere, der spiser i egen bolig. Personalet taler ikke med de borgere, der sidder i rummet. 1 borger forlader fællesrummet. 2 borgere udtrykker tilfredshed med morgenmaden, der imødekommer deres ønsker og behov.</p> <p>En anden borger ankommer i fællesrummet og placeres ved det bord, hvor der sidder to andre borgere. Personalet spørger til borgerens ønsker til morgenmad og klargøre dette. Borgerne ved bordet snakker sammen.</p>
Observation – Måltid	I meget høj grad tilfredsstillende	<p><u>Frokost:</u> 10 borgere og 5 personale til stede. 10 borgere sidder fordelt ved 3 borde. 2 personale sidder ved ét af bordene. 1 personale forbereder maden i køkkenet, rydder væk og vasker op. 2 personale klargører bakker med mad, der leveres til borgeres egne boliger. Stilhed og ingen samtale under dele af spisningen. Enkelte borgere taler kortvarigt sammen. Personalet taler med nogle af borgerne og de griner sammen.</p> <p>De fleste borgere spiser selvstændigt, tager selv mad fra skålene og videresender dem rundt ved bordet. Enkelte borgere får hjælp af personalet til at spise og/eller øse mad/drikke op. Borgerne får forskellige former for drikke til maden.</p>
Observation - Aktivitet	I meget høj grad tilfredsstillende	<p><u>Fællessang:</u> Ca. 25 borgere, personale og frivillige til stede. Sidder sammen ved langt bord. Alle borgere har en sangbog. Nogle borgere klarer selv at vælge den næste sang og andre borgere får hjælp hertil. Nogle borgere synger med, nogle borgere følger med i teksten og enkelte borgere er lyttende. Imellem sangene er der snak og grin. Lyden af en fløjte, der supplerer sangen.</p> <p>Der er kaffepause. Personalet og frivillige dækker bord.</p>

		<p>Enkelte borgere hjælper andre borgere, med at hælde kaffe op og sende småkager rundt.</p> <p>Nogle borgere klarer sig selv, andre får hjælp af personalet og frivillige.</p> <p>Én borger efterspørger rundstykker til kaffen. Personalet svarer, at i dag er der småkager til.</p> <p>Borgere, personale og frivillige taler sammen ved bordet.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------