



KVALITETSVURDERING

PLEJECENTRET KÆRDALEN

VEJEN KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	5
Datagrundlag	6
Formål og metode	15
Kontaktoplysninger	16

FORORD

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

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

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

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

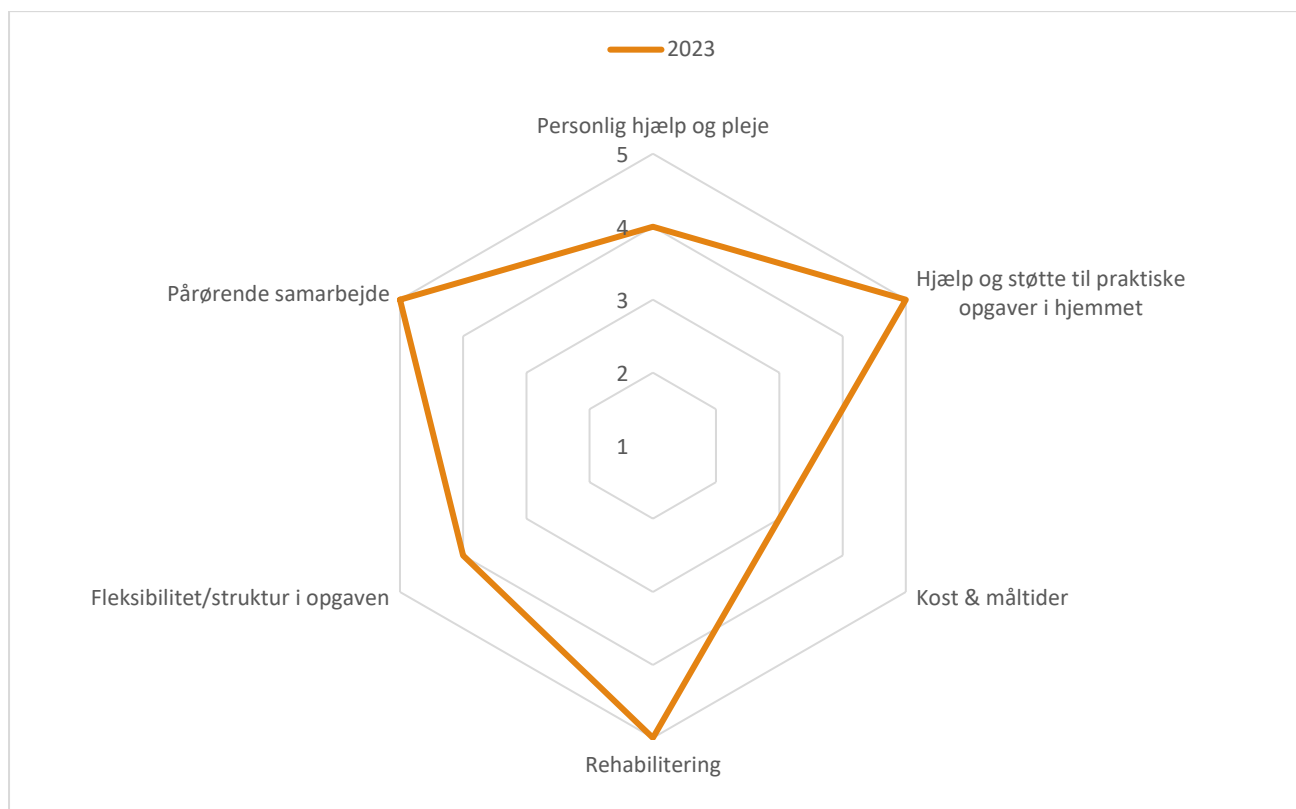
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

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



Figuren viser plejecentrets scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at seneste tilsyn har givet anledning til refleksion og udvikling.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	<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 grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder hjælp og pleje.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde ydes på en respektfuld og imødekommende måde.</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 meget høj grad er tilfredse med den måde hjemmeplejen yder praktisk hjælp.</p>	5
Kost og måltider	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i middel grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke oplever at blive inddraget og at have indflydelse vedrørende den varme mad.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever, at der er en god stemning under måltiderne.</p> <p>STS+ vurderer, at ændringer i bordplan i nogle tilfælde giver anledning til forvirring for nogle borgere.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til spisning ikke i alle tilfælde foregår som en kontinuerlig hjælp.</p>	3
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>	5

	<p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad inddrages og har mulighed for at gøre det de selv kan.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad 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 i meget høj 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 ikke alle borgere og pårørende oplever, at medarbejder har tid til nærvær, der modsvarer borgeres behov.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdere ikke i alle tilfælde afspejler respekt i deres kommunikation, idet de i nogle tilfælde taler om borger i tredje person, medens 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, pårørende inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende er tilfredse med plejecentrets informationsniveau.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret lægger vægt på et pårørendesamarbejde, der understøtter den personcentrerede tilgang.</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"> 1. Sikre, at hjælpen i alle tilfælde ydes på en respektfuld måde og med en imødekommende tilgang (jf. Personlig hjælp og pleje) 2. Øget fokus på, at hvordan borgere i højere grad kan inddrages og have indflydelse vedrørende den varme mad (jf. Mad og måltider)

3. Øget fokus på, hvordan måltider foregår i en god stemning. (jf. Mad og måltider)
4. Øget fokus på, at borgernes tryghed og ro sikres, når rammerne i forbindelse med måltiderne ændres (jf. Mad og måltider)
5. Øget fokus på, at hjælp til spising foregår kontinuerligt (jf. Mad og måltider)
6. Øget fokus på, hvordan borgeres behov for nærvær i højere grad kan imødekommes (Jf. Flexibilitet i opgaven)
7. Øget fokus på, at medarbejderes kommunikation i alle tilfælde afspejler respekt (Jf. Flexibilitet i opgaven)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET KÆRDALEN

Adresse
Kærdalen 1, 6600 Vejen
Leder
Stedlige ledere: Sigrind Rindom (demens, daghjem og aktivitet på Kærdalen); Trine Glerup (blå og gul); Bente Hauborg (Kær Cafe samt Rehab); Christina Mie Rasmussen (Rød og Sløjfen) Områdeleder: Tove B. Mikkelsen
Antal borgere
74 almindelige pladser, 18 demenspladser (heraf 4 midlertidige), 11 rehabiliteringspladser
Antal ansatte og personalesammensætning
147 medarbejdere (inkl. medarbejder i rehabilitering): 32 social- og sundhedsassistenter, 37 social- og sundhedshjælpere, 5 elever social- og sundhedsassistent, 7 elever social- og sundhedshjælper, 5 sygehjælpere, 15 uuddannede medarbejdere, 3 pædagogiske assistenter, 1 pædagog, 1 plejemedhjælper, 2 cafeuddannede, 3 cafe ernæringsassistent uddannede, 1 ergoterapeut, 1 sygeplejerske, 1 centerleder, 3 gruppeledere, 1 områdeleder
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
03-10-2023 kl. 14.00 – 18.20
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere (enkeltinterview) • Gruppeleder for demens og seniorklub (enkeltinterview) • 3 pårørende (telefoninterview 06-10-2023)
Observation
Observation under aftensmåltid i afdeling Rød kl. 16.55 - 17.40 Observation under aftensmåltid i afdeling Gul kl. 17.40 -18. 20
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022 • Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023 • Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83 • Plejecenterets hjemmeside • Tilsynsrapport af 20-10-2022 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 • Høringssvar modtaget 24-10-2023
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at seneste tilsyn har givet anledning til, at der er iværksat tiltag vedrørende forslag til kvalitetsløft.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>To borgere oplyser, at de modtager hjælp til bad en gang om ugen, og at de selv vasker sig de øvrige dage. En borger oplyser, at der mange gange mangler personale, men at vedkommende altid modtager hjælp til bad en gang ugentligt. En anden borger tilføjer, at vedkommende har valgt hjælp til bad en gang om ugen, men ville kunne få hjælp dertil to gange ugentligt.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende selv klarer alt vedrørende personlig hygiejne. Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen tilpasses på baggrund af tidlig opsporing.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere får hjælp til alt vedrørende personlig hygiejne herunder hjælp til bad en gang om ugen.</p> <p>Pårørende oplyser, at hjælpen er blevet – og bliver - tilpasset borgeres behov, og at hjælpen bidrager til, at borgere kan bevare deres værdighed. En pårørende oplyser konkret eksempel.</p> <p>Borgere oplyser at være tilfredse med hjælpen og måden den ydes. En borger oplyser, at hjælpen bidrager til, at vedkommende føler sig godt tilpas og kan bevare sin personlige hygiejne.</p> <p>Leder oplyser, at borgere er tilfredse med den måde, hjælpen ydes.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende gør det, vedkommende selv kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får mulighed for at bidrage med det vedkommende selv kan, når hjælpen modtages, men at vedkommende ikke bidrager med ret meget grundet sin funktionsnedsættelse. Borgeren tilføjer at være tilfreds med måden vedkommende får mulighed for at bidrage.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende varetager den personlige hygiejne uden behov for hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, og at borgerne inddrages i det omfang, de kan. Leder tilføjer, at det kan variere fra dag til dag, hvad den enkelte borger formår.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger opfordres til at gøre det, vedkommende selv kan, når hjælpen ydes. To pårørende oplyser, at de ikke ved, om borgere bidrager med det, de selv kan, når de modtager hjælp.</p> <p>En borger oplyser om medarbejderne at (citater): <i>"De er herlige alle sammen, jeg er glad for dem alle sammen. De er søde ved mig alle sammen"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende generelt oplever værdighed og trykthed, når hjælpen modtages, og at alle medarbejdere er hjælpsomme og dygtige. Borger tilføjer, at vedkommende vedrørende én medarbejder ikke oplever hjælpsomhed og en behagelig tone.</p>
----------------	---

	<p>Leder oplyser, at der i medarbejderes kommunikation med borger vægtes nærvær og at være til stede i nuet.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages, og at alle medarbejderne kommunikerer med borgere på en ordentlig og værdig måde.</p> <p>To borgere oplyser, at de selv bestemmer tidspunkt for at stå op/gå i seng, og at de ikke har brug for hjælp i forbindelse dermed.</p> <p>Leder oplyser, at borgeres ønsker i vides muligt omfang imødekommes. Leder tilføjer, at medarbejderes arbejdsplan tilpasses efter, hvad borgerne har brug for/ønsker. Leder oplyser, at vedrørende borgere, der ikke kan udtrykke sig verbalt, imødekommes de ønsker borgerne udtrykker gennem deres adfærd.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger har meget indflydelse på tidspunkter for hjælp til at komme op/komme i seng. En anden pårørende oplyser, at medarbejderne er lydhøre overfor borgers ønske for tidspunkt for at komme op om morgenen, og at borger bestemmer tidspunkt for hjælp til at komme i seng. En tredje pårørende oplyser, at medarbejderne bestemmer tidspunkterne, men at de er gode til at holde øje med, om borger udtrykker behov for at komme i seng/komme op.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende bruger rollator og har de hjælpemidler, vedkommende har brug for.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne er meget opmærksomme på borgeres behov for hjælpemidler, og at de henvender sig til forflytningsvejlederne ved observeret behov derfor hos borgere.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger benytter rollator, kørestol og badebænk.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger benytter kørestol og hjælpemidler i forbindelse med bad.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne er tilfredse med hjælpen og den måde, hjælpen ydes. - borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes. - der er værdighed i levering af hjælpen. - hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov. - borgerne oplever, at medarbejderne overvejende kommunikerer med dem på en respektfuld og ordentlig måde, når hjælpen modtages. - det er sikret, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere oplever, at alle medarbejdere kommunikerer med dem på en imødekommende og respektfuld måde.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de får gjort rent hver 3. uge, og at de er tilfredse med måden, hjælpen bliver ydet.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen ydes jævnfør Kvalitetsstandard og derudover tilpasses borgernes behov. Leder tilføjer, at der efter behov tørres spild op og rengøres toilet, samt at der er borgere, der jævnfør deres behov får vasket gulv hver uge. Leder oplyser, at ydelse til praktiske opgaver tilpasses den enkelte borgers vaner.</p>
-----------------------	--

Leder oplyser, at plejecentret ikke har hørt utilfredshed fra borgerne.

Leder oplyser, at rengøringsopgaver i demensafdelingen udføres af de samme medarbejdere, som udfører plejeopgaver, og at der på nogle afdelinger er ansat medarbejdere specielt til rengøringsopgaven.

En pårørende oplyser, at vedkommende tror, borger får gjort rent og skiftet sengetøj hver 14. dag. Den pårørende tilføjer, at der altid er pænt og rent i borgers lejlighed.

Den pårørende oplyser, at borger er meget tryk ved den medarbejder, der gør rent.

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

En tredje pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, hvor ofte borger modtager hjælp til rengøring.

Pårørende oplyser, at der i dagligdagen udføres nødvendig mindre rengøringsopgaver såsom optørring af spild og rengøring af toilet.

En borger oplyser, at vedkommende tørrer støv af og vasker tøj, men ikke inddrages under hjælp til rengøring. Borgeren oplyser, at medarbejder, der skal gøre rent, selv låser sig ind, efter at have spurgt borger, om dette er i orden. Borgeren tilføjer, at alle medarbejdere spørger borger, før de går ind i lejligheden.

En anden borger oplyser, at vedkommende sørger for, der er ryddeligt, når der skal gøres rent, og at borger selv vasker op, skifter sengetøj og vasker. Borgeren tilføjer, at medarbejdere har spurgt, om de skal vaske op for borger. Borgeren tilføjer vedrørende deltagelse, når der ydes praktisk hjælp (citater): *"Jeg holder mig væk, så de kan komme til – jeg gør ikke noget"*.

Leder oplyser, at medarbejdere prøver at inddrage borgerne i praktiske opgaver, men at det vægtes, at dette ikke må give anledning til konflikt for borgeren.

En pårørende oplyser, at borger lægger tøj sammen og har følelsen af, at det er vedkommende selv, der ordner vasketøjet. Den pårørende tilføjer, at borger snakker med medarbejder under rengøring. To andre pårørende oplyser, at borgere ikke kan bidrage til den praktiske hjælp. En pårørende oplyser, og at hjælpen ydes, medens borger spiser i fællesskabet, og at borger ved, når vedkommende skal modtage hjælp til rengøring.

To borgere oplyser, at hjælpen bidrager til at de kan bevare deres livskvalitet.

Leder oplyser, at den praktiske hjælp bidrager til, at borgeren kan være den person, vedkommende det meste af livet har været, og at det bidrager til, at borgeren kan invitere gæster ind i sit hjem.

To pårørende oplyser, at hjælpen til praktiske opgaver betyder meget for borgers velvære og værdighed.

En borger oplyser, at vedkommende oplever tryghed og værdighed, når hjælpen modtages, og at vedkommende adviseres på dagen, hvor der modtages rengøring.

Borgeren oplyser, at vedkommende ikke ved, om der er fleksibilitet i forhold til, hvornår hjælpen ydes, og at vedkommende er tilfreds med måden det gøres på.

Leder oplyser, at hjælpen ydes med fokus på nærvær.

To pårørende oplyser, at medarbejdere kommunikerer med borger på en ordentlig og værdig måde.

	Leder oplyser, at tidspunkter for praktisk hjælp tilpasses borgerens konkrete situation eksempelvis tidspunkt for, hvornår borgeren står op.
Vurdering 5	<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"> - borgerne er tilfredse med den måde hjælpen ydes. - der i dagligdagen sker tilpasning af hjælpen - medarbejdere yder hjælpen, så borgere oplever tryghed og værdighed. - borgerne er tilfredse med graden af inddragelse.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med maden. En borger tilføjer, at maden er sund. To borgere tilføjer, at der serveres to retter hver dag, og at der ofte serveres en lun ret sammen med smørrebrødet. En borger tilføjer om smørrebrødet (citater): <i>"Henne i køkkenet smører de de dejligste madder – det er så lækkert pyntet"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at borgere er tilfredse med maden. Leder oplyser, at den varme mad leveres fra Vejen Madservice. Leder oplyser, at i demensafdelingen får borgere varm mad til aften, medens borgere i de øvrige afdelinger får varm mad midt på dagen.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med maden.</p> <p>En pårørende oplyser, at borgers behov vedrørende kost er ændret, og at kosten er blevet tilpasset borgers behov på en stille og rolig måde. Den pårørende oplyser, at borger får gelémad, der tilberedes og serveres, så det ser indbydende ud. Den pårørende tilføjer (citater): <i>"Det fungerer så godt"</i>.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger spiser i fællesskabet og får hjælp til spisning. Leder oplyser, at ernæringsudfordrede borgere ernæringscreens, og der er kvartalsvis opfølgning med diætist. Leder tilføjer, at der samarbejdes med dysfagi-konsulenter og ernæringsassistenter, og at kosten tilpasses den enkelte borgers behov.</p> <p>Borgere oplyser, at de spiser middagsmad og aftensmad i fællesskabet.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende kan bestemme, om vedkommende vil spise i fællesskabet eller i egen lejlighed.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan bestemme, om de vil spise i egen lejlighed eller i fællesskabet.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger spiser morgenmad i lejligheden og de øvrige måltider i fællesskabet.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan skærmes ved at rammen tilpasses. Leder uddyber, at borde kan deles op, og at nogle borgere skærmes ved at spise i egen lejlighed.</p> <p>To borgere oplyser, at der er valgmuligheder vedrørende smørrebrødet. En borger oplyser, at der er mange valgmuligheder vedrørende morgenmaden, og at borgere kan bestemme menu ved fødselsdage, men at borgere derud over ikke har indflydelse på maden. En borger oplyser, at borgere ikke har indflydelse vedrørende den varme mad.</p> <p>Leder oplyser, at de medarbejdere, der bestiller mad, inddrager borgerne ved at snakke med dem om, hvad der er på menuerne. Leder tilføjer at medarbejderne på baggrund af et grundigt kendskab til den enkelte borger ved, hvad borgeren godt kan lide. Leder</p>
----------------	--

oplyser vedrørende pålæg, at der er mulighed for at bestille, hvis der fremkommer et specielt ønske.

En pårørende oplyser, at borgere har indflydelse på smørrebrødet og den varme mad på fødselsdage.

En anden pårørende oplyser at borger har indflydelse på morgenmaden, men at vedkommende ikke tror, borger har indflydelse vedrørende de øvrige måltider.

En borger oplyser vedrørende stemningen under måltiderne, at det er forskelligt, om der er snak, men at vedkommende ikke oplever det problematisk, når der ikke snakkes under måltiderne.

En anden borger oplyser, at vedkommende spiser morgenmad sammen med fire andre borgere, og at det er hyggeligt. Borgeren oplyser, at der ved de øvrige måltider deltager 8 – 9 borgere, og at der snakkes lidt. Borgeren tilføjer, at der ikke er så mange andre borgere vedkommende kan snakke med, og at vedkommende fortæller og snakker med personalet.

En tredje borger oplyser, at der godt kan være lidt for stille under måltiderne, og borger siger (citater): *"Det er sommetider lidt tryggende"*.

Leder oplyser, at medarbejdere, der sidder med ved bordene under måltiderne (måltidsværter) har fokus på samspillet mellem borgerne, nærvær og at hjælpe borgere med behov.

En borger oplyser, at medarbejdere sætter sig ved bordet under måltidet og siger lidt samt går ud med mad til borgere, der spiser i egen lejlighed.

En anden borger oplyser, at medarbejderen er dygtige, og med deres humor og gode humør gør hvad de kan i forhold til at bidrage til en god stemning under måltiderne.

En pårørende oplyser, at det er forskelligt, hvordan stemningen er under måltiderne. Den pårørende tilføjer, at borger kan have svært ved at forstå, at der flyttes om på bordplanen. Den pårørende oplyser, at det sker for at samle de borgere der behøver mest hjælp ved et bord, og at medarbejdere forklarer borger, inden vedkommende kommer hen og spiser, at der er ændret på bordplanen, og hvad årsagen er.

En anden pårørende oplyser vedrørende stemningen, at vedkommende tror, borgerne har det godt med hinanden og passer på hinanden.

STS+ observerer, at

- i en afdeling er dækket op ved 3 borde med bordkort. 3 borgere sidder i spisestuen og ser TV.

- flere borgere kommer ind i spisestuen, og en borger udtrykker ved ankomst til spisestuen tvivl om, hvor vedkommende skal sidde. En anden borger siger til borgeren, at det er mærkeligt, vedkommende skal sidde ved et andet bord end sædvanligt. Flere borgere snakker om, hvor de skal sidde.

- fjernsynet slukkes, og medarbejdere begynder servering af varm tærte. En borger henter en portion mad, og kører fra spisestuen.

- en medarbejder spørger hver borger, om vedkommende vil have et stykke tærte og efterfølgende om vedkommende vil have salat til.

- under spisning sidder 3 borgere ved et bord, 2 borgere ved et andet bord, og 8 borgere ved et tredje bord.

	<ul style="list-style-type: none"> - en medarbejder sætter sig ved en borger, og støtter borger med at spise. Medarbejder rejser sig og serverer for andre borgere, og sætter sig derefter og genoptager støtten til borger. - en borger får maden skåret ud, og der er en munter dialog mellem borger og medarbejder. - i en anden afdeling sidder 10 borgere ved et bord og spiser. Ved bordet sidder også en medarbejder. - en borger serverer saftvand og sender kopper rundt til de nærmeste borgere - en borger siger tak for mad og rejser sig. - medarbejder siger tak for mad og borgere svarer velbekomme - medarbejdere spørger, om der er borgere, der ønsker mere saftvand eller kaffe. - en medarbejder går over til en borger og masserer vedkommendes nakke. - en medarbejder siger til en borger (citater): <i>"Skal jeg følge dig hjem, eller vil du blive siddende lidt endnu?"</i>. - medarbejdere går med bakker til lejligheder. - en borger siger (citater): <i>"Vi sidder 7 personer her uden at sige noget"</i>. En anden borger svarer (citater): <i>"Vi oplever jo ikke så meget herinde – du kan jo synge en sang"</i>. Den første borger svarer (citater): <i>"Det er da mærkeligt, vi sidder her uden at sige noget"</i>. Derefter foreslår en borger, at borgerne spiller et spil, og den lille gruppe borgere finder et spil frem og begynder at gøre klar til det. - i begge afdelinger spiser borgerne det meste af tiden i stilhed. I en afdeling spørger en medarbejder, om det er en god tærte, hvorefter der opstår snak mellem borgerne. I den anden afdeling spørges en borger ind til borgers fødselsdag. - begge afdelinger tilbydes borgerne smørrebrød, som en medarbejder går rundt med og viser den enkelte borger, og borgerne kan vælge mellem fire forskellige slags pålæg.
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne er tilfredse med maden. - borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. - medarbejderne bidrager i nogen grad til at skabe en god måltidsoplevelse ved at igangsætte dialog. - medarbejderes handlinger og omsorg tilpasses den enkelte borgers behov. - der sikres værdighed under måltiderne. - ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte. - borgere kan få tilpasset kost. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgere ikke oplever at blive inddraget og at have indflydelse vedrørende den varme mad. - ikke alle borgere oplever, at der er en god stemning under måltiderne.

	<ul style="list-style-type: none"> - ændringer i bordplan i nogle tilfælde giver anledning til forvirring for nogle borgere. - hjælp til borgere under måltidet foregår med afbrydelser. - medarbejdere i nogle tilfælde taler om borger i 3. person, medens borger er tilstede, hvilket kan opfattes som manglende respekt.
--	---

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det, de selv kan når hjælpen gives, og at de får den fornødne tid dertil.</p> <p>To pårørende oplyser, at borgere har mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen modtages. En pårørende oplyser konkret eksempel. En pårørende oplyser, at borger på grund af sit funktionsniveau ikke kan bidrage, når hjælpen modtages.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere hele tiden, i forhold til den enkelte borger, har fokus på den rehabiliterende tilgang. Leder tilføjer (citater): <i>"Vi gør rigtig meget – men man kan altid blive bedre"</i>.</p> <p>En borger oplyser vedrørende inddragelse, at vedkommende selv står for valg af tøj, og hvor måltider indtages.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende inddrages i det, vedkommende gerne vil inddrages i.</p> <p>Leder oplyser, at den enkelte borger tilbydes valgmuligheder, tilpasset borgerens behov. Leder oplyser, at borgere inddrages i alt det, der er relevant.</p> <p>To pårørende oplyser, at borgere inddrages i det, de gerne vil inddrages i. De pårørende oplyser konkrete eksempler.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne har fokus på, at borgeres behov for hjælpemidler imødekommes. Leder oplyser, at medarbejdere instruerer borgerne i brug af hjælpemidler. Leder oplyser konkret eksempel.</p> <p>Pårørende oplyser, at medarbejdere har tilpasset hjælpen efter borgeres ændrede behov.</p> <p>Leder oplyser, at observerede ændring af en borgers behov registreres, og hjælpen tilpasses. Leder oplyser, at der følges op på triagering morgen og eftermiddag, samt at triagemøder afholdes hver 14. dag.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der i dagligdagen er fokus på den rehabiliterende tilgang. - borgerne får mulighed for at gøre det, de selv kan, når de modtager hjælp. - det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes. - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

Indsamlet data	<p>To borgere oplyser, at alle medarbejdere - bortset fra konkret tilfælde oplyst af en borger - snakker til dem på en ordentlig måde. En borger tilføjer, at medarbejderne snakker pænt til og om hinanden.</p> <p>En af borgerne oplyser, at der er stor udskiftning i personalegruppen, fordi der er mange elever, men at alle medarbejdere er gode.</p> <p>En tredje borger oplyser om medarbejderne at (citater): <i>"De er absolut værdige og ordentlige"</i>. Borgeren oplyser, at vedkommendes vaner og ønsker respekteres, og at det er betydningsfuldt for vedkommende, at medarbejdere altid præsenterer sig og tiltaler borger ved navn. Borgeren tilføjer, at det var ønskeligt, at vedkommendes kontaktperson præsenterede sig som kontaktperson.</p> <p>Leder oplyser, at der er fokus på den gode tone, medinddragelse og selvbestemmelse, samt fokus på, hvordan borgere bedst muligt hjælpes på baggrund af den oplyste livshistorie.</p> <p>Leder oplyser, at kommunikationen er tilpasset den enkelte borger. Leder oplyser, at der i samarbejde med en musikterapeut arbejdes med, hvordan musik og sang kan anvendes i samspillet med borgeren. Leder oplyser konkret eksempel, hvor det udførligt er beskrevet, hvordan en borger hjælpes ved brug af PAMI (Personafstemt musikalsk interaktion).</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderne er bevidste om, at borger ikke udtrykker sig verbalt, men forstår verbal kommunikation.</p> <p>Den pårørende oplyser, at vedkommende ikke synes, medarbejdere snakker hen over hovedet på borger.</p> <p>STS+ observerer konkret situation, hvor medarbejdere snakker om borger i 3. person medens borger er tilstede.</p> <p>To borgere oplyser, at medarbejdere har den fornødne tid til at give hjælpen på en rolig måde. En borger tilføjer: <i>"Ja – der er ingen af dem der kommer, der har travlt"</i>.</p> <p>Pårørende oplyser, at de oplever, at borger hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer, at der er fleksibilitet i hjælpen, og at borgeres ønsker og behov tilgodeses. En pårørende tilføjer (citater): <i>"Ja – inden for de rammer der er"</i>. Den pårørende tilføjer, at vedkommende kunne ønske medarbejderne havde mere tid til nærvær med borger, og at vedkommende ved borgers indflytning havde fået indtryk af, at medarbejdere havde mere tid til nærvær med borger. Den pårørende oplyser, at vedkommende ofte oplever, at borger placeres foran et akvarium, hvilket vedkommende ikke tror, borger får noget ud af. Den pårørende svarer adspurgt, at medarbejdere ikke har spurgt den pårørende, om der kunne være andre aktiviteter borger kunne tilbydes.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende sommetider har behov for at snakke med medarbejdere, men at vedkommende ikke vil sige noget om det, fordi vedkommende ikke mener, medarbejderne har den fornødne tid. Borgeren oplyser, at vedkommende kunne ønske, der var aktiviteter, hvor der eksempelvis blev læst højt og diskuteret litteratur.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende oplever fleksibilitet i hjælpen.</p> <p>Leder oplyser, at der er fleksibilitet i ydelsen, og at medarbejderne tilpasser dagsstrukturen til borgernes aktuelle behov.</p>
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i høj grad.

	<p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - kommunikation med borgerne overvejende foregår på en værdig og respektfuld måde, og at tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger. - hjælpen til borgerne ydes fleksibelt. - medarbejderne tilpasser dagsstrukturen til borgernes aktuelle behov. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejdere i deres kommunikation omtaler borger i tredje person, medens borger er tilstede. - ikke alle borgere og pårørende oplever, at medarbejdere har tid til nærvær, der modsvarer borgeres behov.
--	--

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at det er deres indtryk, at der er et godt samarbejde mellem plejecenteret og deres pårørende. En borger tilføjer, at der på plejecenteret er arrangementer, hvor pårørende inviteres med, og at vedkommende har holdt juleaften i sin lejlighed sammen med sine pårørende.</p> <p>Leder oplyser, at pårørende inddrages i forbindelse med borgers indskrivning og derefter inddrages i det det, borger og pårørende ønsker. Leder oplyser, at der arrangeres tilbud, hvor pårørende bringes sammen, og har mulighed for at lære hinanden at kende; eksempelvis. høstfest.</p> <p>Leder oplyser, at der i samarbejdet med pårørende lægges vægt på den personcentrerede omsorg, hvor borger får mulighed for at gøre det borger gjorde hjemme.</p> <p>Leder oplyser, at kontaktpersonen informerer pårørende i forhold til, hvad der er aftalt information omkring.</p> <p>Leder oplyser, at der, vedrørende borgere med demens, kan opstå situationer, hvor pårørende ønsker at borgeren får flere stimuli, end medarbejdere vurderer, borgeren vil trives med.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende har indtryk af, at pårørende er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>Pårørende oplyser, at de er tilfredse med informationsniveauet og graden af inddragelse.</p> <p>En pårørende tilføjer, at vedkommende føler sig lyttet til og (citater): <i>"Det fungerer fuldstændig optimalt – jeg er så glad for samarbejdet"</i>.</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"> - pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - Plejecenteret lægger i samarbejdet med pårørende vægt på de personcentrerede omsorg for borgeren. - pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret.

FORMÅL OG METODE

4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens § 83 samt med baggrund i de mellem Vejen Kommune og STS+ aftalte områder.

I henhold til Servicelovens § 151 og Retssikkerhedslovens § 16 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med de enkelte plejehjem.

Formålet med tilsynet er:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.

Dermed skal tilsynene bidrage til at sikre kvaliteten, herunder at der er overensstemmelse mellem tilbuddets hverdag, kommunens retningslinjer og gældende lovgivning.

4.2. METODE OG TILRETTELÆGGELSE

Tilsynet benytter en række metoder til indsamling og analyse af data, som alle har udgangspunkt i den rehabiliterende, anerkendende og værdibaserende tilgang. Gennem dialog, observationer og skriftligt materiale trianguleres data således, at et validt resultat kan tilvejebringes til brug for plejehjemmets samt forvaltningens fremadrettede kvalitetsudvikling i takt med borgernes behov. Vi vægter kontrol, udviklings- samt læringsperspektivet højt.

De anvendte metoder er kvalitative interviews; strukturerede eller semistrukturerede, fokusgruppeinterviews, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhenter plejehjemmet accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Observation af praksis
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Interview med pårørende

Derudover indhenter tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandarder, Tilsynspolitik, Værdighedspolitikker, og benytter online oplysninger fra plejehjemmets hjemmeside, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

4.3. BEDØMMELSESSKALA

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

KONTAKTOPLYSNINGER

5.1. PRÆSENTATION AF STS+

STS+ er en del af Socialtilsyn Syd. Socialtilsyn Syd er et af i alt fem socialtilsyn i Danmark, der varetager tilsyn med de i § 4 i lov om socialtilsyn nævnte tilbud. I tillæg til de i loven fastsatte myndighedsopgaver kan socialtilsynene tilbyde at løse konsulentopgaver samt tilbyde undervisning relateret til tilsynenes kompetencer. Denne mulighed for at løse andre opgaver end selve tilsynet har Socialtilsyn Syd valgt at udfylde gennem STS+.

Opgaver udført af STS+ løses af erfarne, engagerede og teoretisk kvalificerede tilsynskonsulenter og med en dedikeret organisation i ryggen.

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

Administrationsleder

Claus Ribe Bagge

Tlf: 72531987, mail: cbagg@fmk.dk

Specialkonsulent

Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail: dovij@fmk.dk