



KVALITETSVURDERING

PLEJECENTER KÆRDALEN

VEJEN KOMMUNE

2024

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	19
Kontaktoplysninger	20

FORORD

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

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

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

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

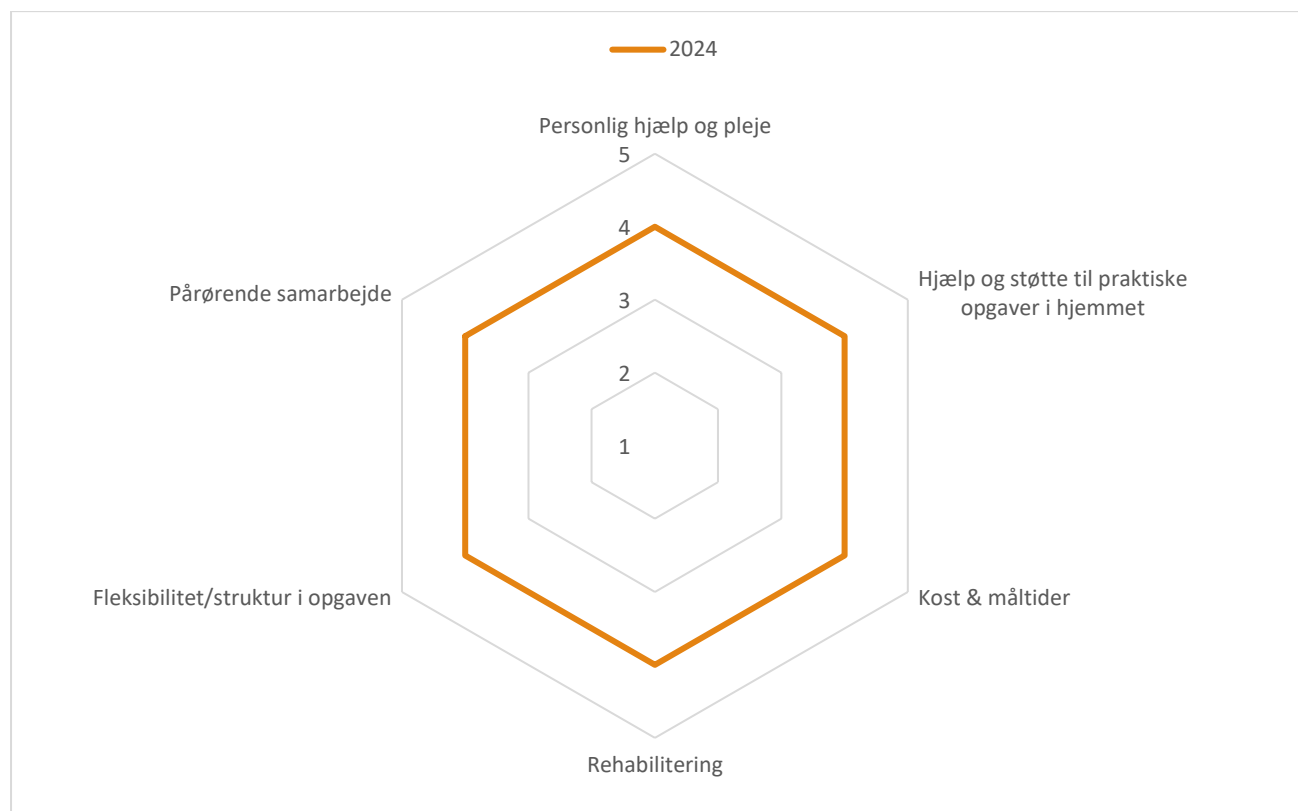
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at plejecenter 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 plejecentrets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i meget høj grad tilrettelægges og udføres 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

	STS+ vurderer, at borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes. STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder hjælp og pleje. STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde er tilpasset den enkelte borgers behov, således at borgeren fremstår velsoigneret.	
Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet	STS+ vurderer, at plejecentrets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god. STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i høj grad tilrettelægges og udføres 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. STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den måde plejecentret yder praktisk hjælp. STS+ vurderer, at mindre praktiske opgaver – såsom rengøring af toilet – ikke i alle tilfælde udføres i dagligdagen. STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde ved, hvornår den praktiske hjælp ydes.	4
Kost og måltider	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider er god. STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i meget høj grad tilrettelægges og udføres 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. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider. STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med maden. STS+ vurderer, at ikke alle borgere og pårørende oplever, at borgere bliver inddraget og har mulighed for indflydelse på menu.	4
Rehabilitering	STS+ vurderer, at plejecentrets kvalitet vedrørende rehabilitering er god. STS+ vurderer, at plejecentret i meget høj grad arbejder med rehabilitering, og at den rehabiliterende tilgang er integreret i praksis.	4

	STS+ vurderer, at plejecenteret gennem arbejde med triagering har fokus på opsporing/forebyggelse. STS+ vurderer, at plejecenteret sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes. STS+ vurderer, at pårørende ikke i alle tilfælde oplever, at hjælpen er tilpasset borgeres behov. STS+ vurderer, at borgeres behov for støtte til at deltage i aktiviteter ikke i alle tilfælde imødekommes.	
Fleksibilitet i opgaven	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er god. STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne i meget høj grad afspejler en lyttende, anerkende og respektfuld tilgang. STS+ vurderer, at borgernes ønsker og behov tilgodeses i videst muligt omfang, og at hjælpen ydes fleksibelt. STS+ vurderer, at medarbejderne har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælp og støtte til borgerne, således dette ydes på den mest hensigtsmæssige måde i den konkrete situation. STS+ vurderer, at borgeres oplevelse af tryghed og nærvær kan afhænge af, hvilke medarbejdere der yder hjælpen. STS+ vurderer, at ikke alle borgeres behov for nærvær og ønsker for aktivitet imødekommes.	4
Pårørende samarbejde	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god. STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den måde, hvorpå pårørende inddrages. STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den stemning, de oplever i plejecenteret. STS+ vurderer, at plejecenteret lægger vægt på et godt pårørendesamarbejde med imødekommende og respektfuld dialog. STS+ vurderer, at der ikke i alle tilfælde er overensstemmelse mellem ledelsens oplysninger og praksis vedrørende afholdelse af indflytningssamtaler.	4

	STS+ vurderer, at pårørendes tillid ikke i alle tilfælde opnås.	
--	---	--

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. Fokus på, at hjælpen i alle tilfælde tilpasses den enkelte borgers behov, således at borgeren fremtræder velsoigneret (jf. tema Personlig hjælp og pleje). 2. Fokus på at mindre praktiske opgaver – såsom rengøring af toilet – udføres i dagligdagen (jf. tema Praktisk hjælp). 3. Fokus på at borgere er orienteret om, hvornår de modtager hjælp til rengøring (jf. tema Praktisk hjælp). 4. Fokus på, hvordan borgeres tilfredshed med maden kan øges (jf. tema Kost og måltider) 5. Fokus på, hvordan borgere i højere grad kan have/opleve at have indflydelse på menu (jf. tema Kost og måltider). 6. Fokus på, at hjælpen i alle tilfælde er tilpasset borgeres behov (jf. tema Rehabilitering). 7. Fokus på, at alle borgeres behov for støtte til at deltage i aktiviteter imødekommes (jf. tema Rehabilitering). 8. Fokus på, hvordan borgere kan opleve tryghed og nærvær ved alle medarbejdere (jf. tema Fleksibilitet i opgaven). 9. Fokus på, at alle borgeres behov for nærvær og aktivitet imødekommes (jf. tema Fleksibilitet i opgaven). 10. Fokus på, at der er overensstemmelse mellem ledelsens oplysninger og praksis vedrørende afholdelse af indflytningssamtaler (jf. tema Pårørendesamarbejde). 11. Fokus på, hvordan pårørendes tillid i alle tilfælde kan opnås (jf. tema Pårørendesamarbejde).

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTER KÆRDALEN

Adresse
Kærdalen 1, 6600 Vejen
Leder
Stedlige ledere: Sigrid Rindom (specialafsnit og seniorklubben); Trine Glerup (blå og gul); Bente Hauborg (Rehabiliteringsafsnit, café og aktivitet); Christina Mie Rasmussen (Rød og Sløjfen) Områdeleder: Tove B. Mikkelsen
Antal borgere
Almene plejeafdelinger: 76 borgere (der bor to beboere i en lejlighed. Der er 75 lejligheder) Specialafsnit: 18 – deraf to midlertidige Rehabiliteringen: 11 midlertidige pladser I alt 104 boliger.
Antal ansatte og personalesammensætning

I alt 130: 45 social- og sundhedshjælpere, 50 social- og sundhedsassistenter, 26 ufraglærte, 2 sygehjælpere, 2 sundhedsmedhjælpere, 2 plejemedhjælpere, 1 pædagog, 1 pædagogisk assistent, 1 sygeplejerske
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
21-10-2024 kl. 9.00 – 13.55
Deltagere i interviews
• 3 borgere (enkeltinterview) • Ledelse (gruppeinterview med leder for specialafsnit og seniorklubben og leder for Rød og Sløjfen) • 8 pårørende: (telefoninterview 23-10-2024, 24-10-2024 og 25-10-2024)
Observation
Ved aktivitet og frokost i Specialafdeling kl. 11.05 – 12.30
Skriftligt materiale og online oplysninger
• Strategi for plejecentre i Vejen Kommune • Liste – ledelse og pladser på plejecentre • Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune – 2022 • Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Servicelovens § 83 • Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2024 • Strategi for aktivitetstilbud på plejecentre vejen Kommune 2021 -2030 • Strategiplan for kosten på plejecentrene i Vejen Kommune • Tilsynsrapport Styrelsen for patientsikkerhed (2024) • Plejecenterets hjemmeside • Tilsynsrapport af 26-10-2023 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 • Høringssvar modtaget fra områdeleder 01-11-2024 (bemærkninger vedr. Praktiske oplysninger: Leder og Antal borgere)
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Ledere oplyser, at seneste tilsyn har givet anledning til udvikling på flere områder bl.a. oplyses om tiltag vedrørende måltider og kommunikation.
----------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til daglig soignering og hjælp til bad tre gange ugentligt, hvilket er efter vedkommendes ønske. To andre borgere oplyser, at de selv klarer daglig soignering og modtager hjælp til bad en gang om ugen. Fire pårørende oplyser, at borgere modtager hjælp til daglig soignering og hjælp til bad en gang om ugen. En pårørende oplyser, at borger som regel selv klarer morgenplejen og tilbydes bad 2-3 gange om ugen. To pårørende oplyser, at de tror, borgere tilbydes hjælp til bad to gange om ugen. Den ene pårørende tilføjer, at medarbejderne respekterer, når borger ikke ønsker at modtage hjælp til bad. En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til bad efter behov. Ledere oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandarden. Ledere oplyser vedrørende hjælp til bad, at det ydes ud fra borgerens individuelle behov.
----------------	---

Borgere og pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen og med den måde, hjælpen ydes. En pårørende tilføjer, at borger som regel er tilfreds. Ledere oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen og med måden, hjælpen ydes.

Syv pårørende oplyser, at hjælpen er tilpasset borgeres behov. En pårørende oplyser, at vedkommende finder, at borger har behov for bad oftere end en gang om ugen. Leder oplyser, at hjælp og pleje tilpasses på baggrund af observationer, at døgnrytmen tilpasses derefter, og at der er daglig triagering med deltagelse af sygeplejerske.

Borgere oplyser, at hjælpen bidrager til, at de kan opretholde deres personlige hygiejne og føle sig veltilpas.

Syv pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til, at de konkrete borgere kan føle sig velsoignerede og bevare deres værdighed. En pårørende oplyser, at borger ikke i alle tilfælde fremstår velsoigneret, da der blandt andet ofte er pletter på tøjet.

Ledere oplyser, at hjælpen bidrager til, at borgere kan opretholde deres personlige hygiejne. Ledere tilføjer, at borgeres livshistorie inddrages.

Borgere oplyser, at de oplever respekt, værdighed og tryghed, når hjælpen modtages. En borger pointerer, at dette vedrører alle medarbejdere. En anden borger tilføjer, at der er forskel på medarbejderne, men at alle medarbejdere behandler vedkommende ordentligt og værdigt.

Syv pårørende oplyser, at hjælpen ydes, så borgere kan opleve tryghed og værdighed, når hjælpen modtages. En pårørende tilføjer, at der forskel på, hvordan medarbejdere yder hjælpen, men at alle gør det på en ordentlig måde. En pårørende oplyser, at spørgsmålet er svært at besvare.

Leder oplyser, at der vedrørende værdighed er fokus på relationsdannelse til den enkelte borger og respekt for borgerens ønsker.

Borgere oplyser, at medarbejderne snakker på en ordentlig og værdig måde. En borger tilføjer (citater): *"De er rigtig flinke – de lytter til mig"*.

Pårørende bekræfter ovenstående, og en pårørende tilføjer, at medarbejderne aldrig virker stressede, og at de har tid til borger. En anden pårørende tilføjer, at medarbejdere tilpasser deres tilgang til det, borger godt kan lide. En tredje pårørende oplyser, at medarbejdere tilpasser deres kommunikation jævnfør borgers funktionsnedsættelse. Ledere beskriver flere iværksatte indsatser vedrørende kommunikation

Borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det, de selv kan, og at de får den fornødne tid dertil. En borger tilføjer konkrete eksempler.

Fire pårørende oplyser, at borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen modtages. Den ene pårørende tilføjer, at medarbejderne er fantastiske til at afsætte tid, så borger har den fornødne tid til selv at udføre det, vedkommende kan.

To pårørende oplyser, at borger grundet sit funktionsniveau ikke kan bidrage, og en pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om borger får mulighed for at gøre det vedkommende selv kan.

Ledere oplyser, at borgeres ressourcer fremgår af døgnrytmen, hvor det er præciseret, hvordan borgeren kan bidrage, og at der gives den fornødne tid til, at borgere kan bidrage.

Borgere oplyser, at de er tilfredse med tidspunkterne for at få hjælp til at stå op/komme i seng og deres medbestemmelse dertil.

	Tre pårørende oplyser, at de tror borgere selv kan bestemme tidspunkterne. En af de pårørende tilføjer, at medarbejderne imødekommer borgers ønske om at komme tidligt i seng. Pårørende oplyser, at medarbejdere lytter til borgers ønsker og behov vedrørende tidspunkter for at stå op/komme i seng. To pårørende tilføjer, at medarbejdere har indgået aftaler med borgere om tidspunkterne. En af de pårørende tilføjer (citater): <i>"Det efterkommer de til fulde"</i>. En anden pårørende tilføjer, at borger finder det irriterende, hvis vedkommende først får hjælp 08.30, men at det ikke er et problem for borger. Ledere oplyser, at borgers ønsker for tidspunkter for at stå op/gå i seng indhentes, og at hjælpen tilpasses i videst muligt omfang.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne er tilfredse med hjælpen og er tilfredse med den måde, hvorpå 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 overordnet borgerens aktuelle behov. - medarbejderne kommunikerer med borgerne på en respektfuld og ordentlig måde. STS+ vurderer det negativt, at - hjælpen ikke i alle tilfælde er tilpasset den enkelte borgers behov, således at borgeren fremstår velsoigneret.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	To borgere oplyser, at de modtager hjælp til rengøring hver 3. uge. En borger tilføjer, at vedkommende modtager hjælp til sengetøjsskift hver uge. En tredje borger oplyser, at vedkommende ikke ved, hvor ofte vedkommende modtager hjælp til rengøring, men at det ikke er ret tit, hvorfor vedkommende passer på, så der ikke bliver snavset. Borgeren tilføjer, at vedkommende selv støvsuger engang imellem, og vedkommende er tilfreds med hjælpen. Tre pårørende oplyser, at de ikke ved, hvor ofte borger modtager hjælp til rengøring. To af disse pårørende tilføjer, at der altid er pænt og rent. Fire pårørende oplyser, at borgere modtager hjælp til rengøring hver 3. uge, og en femte pårørende oplyser, at vedkommende varetager rengøringen. De fem pårørende tilføjer, at rengøring hver tredje uge ikke er tilstrækkeligt, blandt andet fordi gulvene bliver meget snavsede. En pårørende oplyser, at vedkommende varetager rengøringen. Ledere oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandarden. Ledere tilføjer, at i afdeling Specialafsnittet udføres rengøring ugentligt af medarbejdere, der også varetager plejeopgaver, og at rengøringsopgaven i de øvrige afdelinger varetages af rengøringsassistent hver 3. uge.
----------------	---

Borgere oplyser, at de er tilfredse med måden, hvorpå hjælpen ydes af medarbejderne. En borger tilføjer, at vedkommende ikke er tilfreds med omfanget af den tid, der er afsat til hver rengøring.

Fire pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med måden, hvorpå hjælpen ydes. En pårørende oplyser, at borger grundet sit funktionsniveau ikke bemærker måden hvorpå hjælpen ydes.

Ledere oplyser, at borgere er tilfredse med måden hjælpen ydes.

Borgere oplyser, at de oplever tryghed og værdighed, når hjælpen modtages.

Seks pårørende bekræfter ovenstående. En af de pårørende oplyser, at hjælpen i de fleste tilfælde ydes af medarbejdere, som borger kender, hvilket er betydningsfuldt for borger. En syvende pårørende oplyser, at borger ikke er tilstede, når hjælpen ydes og ottende pårørende oplyser, at hjælpen varetages af den pårørende.

To borgere oplyser, at medarbejdere ordner mindre praktiske opgaver såsom rengøring af toilet i hverdagen.

Fire pårørende bekræfter ovenstående. En pårørende oplyser dog konkret eksempel, hvor toilettet ikke var rengjort, efter borger havde modtaget hjælp i forbindelse med toiletbesøg.

To andre pårørende oplyser, at eksempelvis toilettet ikke rengøres i hverdagen. En af de pårørende tilføjer, at der altid lugter af urin på badeværelset. En pårørende oplyser, at ikke alle medarbejdere eksempelvis rengør toilet ved behov. En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved det.

Ledere oplyser, at mindre praktiske opgaver er en del af morgenplejen.

En borger oplyser, at vedkommende grundet sit funktionsniveau ikke inddrages og bidrager, når hjælpen modtages. Borgeren oplyser, at vedkommende forlader lejligheden i sin kørestol, så medarbejderen kan få plads til at gøre rent.

En anden borger oplyser, at vedkommende selv støvsuger engang imellem, men ikke inddrages, når vedkommende modtager hjælp. Borgeren tilføjer, at vedkommende er i lejligheden, når hjælpen modtages, og at vedkommende og medarbejder snakker imens. En tredje borger oplyser, at vedkommende nogle gange er med, når hjælpen modtages, eksempelvis ved at tørre vindueskarme, og at vedkommende og medarbejder snakker sammen, når hjælpen modtages.

En pårørende oplyser, at borger inddrages og bidrager ved modtagelse af den praktisk hjælp.

Fire pårørende oplyser, at borgere ikke kan bidrage grundet deres funktionsniveau.

En pårørende oplyser, at vedkommende tror, borger eksempelvis støvsuger før vedkommende modtager hjælp, hvorved medarbejder får tid til at drikke kaffe med borger.

En pårørende oplyser, at borger kan udføre mindre praktiske opgaver, men at pårørende ikke tror, borger inddrages, og at borger måske ikke er hjemme, når den praktiske hjælp ydes.

	Ledere oplyser, at medarbejdere prøver at inddrage borgerne og at motivere dem til at bidrage. Ledere tilføjer, at der under ydelse af den praktiske hjælp er dialog med borgerne og mulighed for nærvær. Fem pårørende oplyser, at det har betydning for borgere, at der er rent og pænt. En pårørende udtaler (citater): <i>"Det betyder alting"</i>. En anden pårørende oplyser, at det grundet borgers funktionsniveau ikke har betydning for borger, men at det har betydning for de pårørende. Ledere oplyser, at den praktiske hjælp har betydning for borgernes velvære. En borger oplyser, at vedkommende kender dagen for rengøring, og at medarbejdere spørger borger, om vedkommende må komme og gøre rent, eller borger ønsker at vente. En anden borger oplyser, at vedkommende ikke ved, hvornår vedkommende får hjælp til rengøring, da det ikke er en fast dag, og borgeren tilføjer (citater): <i>"Sommetider var det rart at vide"</i>. En tredje borger oplyser, at vedkommende kan se, når hjælp til rengøring er på vej, og at vedkommende er tilfreds med dette. En pårørende oplyser, at tidspunktet for rengøring ikke betyder noget for borger. Den pårørende tilføjer om medarbejderne (citater): <i>"De passer deres arbejde fint"</i>. En anden pårørende oplyser, at borger kan få opfyldt ønske om at få flyttet en planlagt rengøring. Ledere oplyser, at borgerne i udgangspunktet er hjemme, medens de modtager hjælp til rengøring, og at dagen/tidspunktet for rengøring kan flyttes efter borgers ønske.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne er tilfredse med den måde, hvorpå hjælpen ydes. - der er fokus på borgernes inddragelse, og borgerne er tilfredse med graden af samarbejde og inddragelse. - den praktiske hjælp bidrager til, at borgere bevarer livskvalitet og værdighed. STS+ vurderer det negativt, at - mindre praktiske opgaver – såsom rengøring af toilet – ikke i alle tilfælde udføres i dagligdagen - borgere ikke i alle tilfælde ved, hvornår den praktiske hjælp ydes. STS+ konstaterer, at - ikke alle borgere og pårørende er tilfredse med den hjælp, der kan ydes jævnfør kvalitetsstandard.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	Borgere oplyser, at de er tilfredse med maden. En borger tilføjer (citater): <i>"Det er rigtig godt mad vi får"</i> Borgeren fremhæver, at der nogle gange serveres lune retter som supplement til smørrebrødet. Seks pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med maden. En pårørende tilføjer dog, at borger har sagt, at den kolde mad mangler variation og lidt pynt. En anden pårørende fremhæver, at maden er varieret. To pårørende oplyser, at borgere ikke i alle tilfælde er tilfredse med maden. Den ene pårørende oplyser, at det omhandler måden, hvorpå maden tilberedes, men at borger har forståelse for, at der tilberedes mad til mange mennesker. Ledere oplyser, at borgere er tilfredse med maden. To borgere oplyser, at maden nogle gange sættes på bordet, og andre gange bliver øst op. En borger tilføjer, at når maden øses op, spørger medarbejdere altid den enkelte borger, hvor meget vedkommende ønsker af det forskellige. Borgeren oplyser, at vedkommende foretrækker, at medarbejdere øser maden op (citater): <i>"Ellers varer det evigheder"</i>. Den anden borger oplyser, at vedkommende foretrækker, at fadene sendes rundt så vedkommende selv kan bestemme, hvor meget vedkommende vil have. Borgeren tilføjer, at medarbejdere altid spørger, hvad og hvor meget borger ønsker, når de serverer. En tredje borger oplyser, at maden serveres pænt, hvilket bekræftes af to pårørende. En borger oplyser, at vedkommende deltager i møder en gang om måneden, hvor de ud fra en liste vælger menu. Borgeren oplyser, at en medarbejder orienterer borgerne om, at de borgere, der har lyst, kan møde op for at finde ud af, hvilke retter, der skal serveres. To andre borgere oplyser, at de ikke har indflydelse på menu. En borger tilføjer (citater): <i>"Engang imellem er vi måske blevet spurgt"</i>, og at vedkommende ikke har lyst til at have indflydelse på maden. Den anden borger oplyser, at det ikke gør noget, at vedkommende ikke har indflydelse derpå. Fem pårørende oplyser, at de ikke har indtryk af, at borgere har indflydelse på den mad, der serveres. En af de pårørende tilføjer, at borger har valgmuligheder vedrørende smørrebrødet. En anden af de pårørende oplyser, at borger ikke har indflydelse grundet sit funktionsniveau, men at de andre borgere er inddraget i valg af menu. En sjette pårørende tror, borger har indflydelse på maden. To andre pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med graden af indflydelse vedrørende maden. Adspurgt vedrørende tre borgere, om borgere ville være interesseret i at blive inddraget vedrørende valg af menu, svarer de pårørende, at borgere måske ville være interesserede. Ledere oplyser, at borgerne har indflydelse på valg af menu, og at der er arbejdet med dette. Ledere uddyber, at borgere informeres om, at de har mulighed for at være med til at vælge menu, og at valgmulighederne drøftes med de borgere, der ønsker at deltage. Ledere tilføjer, at hvis borgere udtrykker ønske om en specifik ret, kan dette imødekommes. Ledere oplyser, at borgere, på den ene afdeling, har ønsket, at få det varme måltid til aften, hvilket er imødekommet. Ledere tilføjer, at borgeres ernæringsstatus og nattesøvn er bedret som følge af denne ændring. Borgere og pårørende oplyser, at borgere kan vælge at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. Leder bekræfter dette. En borger oplyser, at vedkommende spiser i spisestuen, hvor de sidder 20 borgere opdelt ved to borde. Borgeren oplyser, at vedkommende sidder adskilt fra de øvrige borgere,
----------------	--

sammen med 3-4 andre borgere, hvor de snakker og hygger sig. Borgeren tilføjer: *"Stemningen er altid god"*.

En anden borger oplyser, at der er en hyggelig stemning under måltiderne, hvor borger kan snakke med andre borgere.

En tredje borger oplyser, at der er stille under måltiderne. Borgeren tilføjer, at vedkommende ikke savner, at der er mere snak.

Pårørende oplyser, at der er en god stemning under måltiderne. To af de pårørende tilføjer, at det er hjemligt. En pårørende fremhæver, at borger indtager måltider sammen med andre borgere, der matcher borgers funktionsniveau. Fire pårørende bemærker, at der er en rolig stemning.

Ledere oplyser, at der vægtes ro og så lidt forstyrrelse under måltiderne som muligt.

Ledere oplyser, at der i afdeling Specialafsnittet ikke er faste pladser ved måltiderne, medens dette er tilfældet ved de andre afdelinger. Ledere tilføjer, at når der flyttes rundt på borgers faste pladser, forberedes borgere derpå.

En borger oplyser, at medarbejdere under måltiderne (citater): *"Sørger for vi får noget"*, og at de nogle gange spiser med ved bordene.

En anden borger oplyser, at personalet går rundt og serverer.

En tredje borger oplyser, at personalet hjælper de borgere, som har behov.

Pårørende oplyser, at medarbejdere serverer og hjælper borgere, og flere pårørende tilføjer, at medarbejdere sidder med ved bordet. En pårørende tilføjer, at medarbejderne er meget opmærksomme på at understøtte borgers værdighed under måltiderne, eksempelvis ved at sørge for, borger bliver tørret om munden ved behov. En anden pårørende tilføjer, at ved uhensigtsmæssig verbal adfærd mellem borgerne, er medarbejdere gode til at nedtrappe og aflede.

Ledere oplyser, at medarbejdere sidder med ved bordene, hjælper borgere og bidrager til en god stemning.

En pårørende oplyser, at borger nogle gange spiser i egen lejlighed med henblik på skærmning.

Ledere oplyser konkret eksempel vedrørende skærmning i forhold til borger, der ønsker at spise sammen med andre borgere.

En borger oplyser, at vedkommende ikke inddrages og deltager i praktiske opgaver i forbindelse med måltidet.

En anden borger oplyser, at borgere samler tallerkenerne sammen efter måltidet.

En tredje borger oplyser, at vedkommende sørger for, at de øvrige borgere ved bordet får servietter.

En pårørende oplyser, at nogle borgere dækker bord eller har andre mindre opgaver i forbindelse med måltider.

En anden pårørende oplyser, at borgerne hjælper hinanden ved bordet.

Ledere oplyser, at borgere bidrager eksempelvis ved at samle tallerkener sammen, sende maden rundt eller tørre borde af.

Borgere oplyser, at de spiser almindelig mad uden behov for hjælp.

En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til at få skåret maden ud, og at borger er gået fra mere flydende kost til almindelig mad efter eget ønske.

To andre pårørende oplyser, at borgere spiser tilpasset kost. Den ene pårørende tilføjer, at medarbejdere (citater): *"Har gjort en kæmpe indsats"* i forbindelse med borgers spisning. Ledere oplyser, at borgere kan få tilpasset kost.

To borger oplyser, at de bliver vejlet.

Syv pårørende oplyser, at medarbejdere holder øje med borgeres vægt og ernæringstilstand. En pårørende ved ikke, om der holdes øje med borgers vægt. Ledere oplyser, at borgere tilbydes ernæringsscreening og vejning, og at der hver 3. måned kommer diætist, der følger op på borgeres ernæringstilstand.

STS+ observerer, at

- syv borgere og to medarbejdere (en frivillig) sidder ved et bord i aktivitetslokalet. Der er serveret saftvand.
- der synges sange, som medarbejderne hjælper borgerne med at finde i sangbogen.
- medarbejdere berører borgere på arm eller skulder, når de kommunikerer med borgere.
- efter et par sange foreslår en medarbejder, at der drikkes lidt saftvand, hvilket alle gør.
- der opstår småsnak mellem medarbejdere og borgere.
- en borger rejser sig og siger, at vedkommende vil ud at gå en tur. En medarbejder foreslår borger, at de finder en jakke til vedkommende, hvilket borger afslår og derefter går en lille runde i lokalet.
- en borger takker for at være blevet hentet.
- en medarbejder hjælper en borger op at stå – spørger borger, om vedkommende har balancen – og kører vedkommendes rollator frem.
- en borger fortæller, at vedkommende skal på toilet, og medarbejder siger, at vedkommende hjælper borger. Medarbejder følger borger på toilet, og medarbejder siger til borger, at vedkommende går ind og rydder op og kommer tilbage, når borger er færdig.
- medarbejdere følger borgere ind i bo-enhed Mælkebøtten – borgere hjælpes hen foran fjernsynet, hvor der vises fællessang. Der er ikke kommunikation mellem borgerne.
- to medarbejdere kommer og henvender sig til en borger og siger, at sygeplejersken skal tilse borgers finger.
- en borger rejser sig og flytter på en rollator. En medarbejder er opmærksom på, at borgeren har rejst sig.
- en medarbejder begynder at dække bord, og en borger siger, at vedkommende vil være med. Medarbejderen viser borgere, hvor vedkommende skal sætte hvert glas, og medarbejderen siger (citater): *"Det er vi gode til - så mangler vi bestik"*. Medarbejder og borger går arm i arm efter bestik.
- der er munter snak mellem medarbejder og borger under borddækningen.
- en medarbejder kommer med en borger i kørestol. Borgeren bliver hjulpen ind til bordet.
- medarbejder henvender sig til hver enkelt af de fem borgere, der sidder foran fjernsynet, og spørger, om de vil med op og have mad.
- medarbejder går rundt og banker på ved borgers lejligheder og spørger borgerne, om de kommer ud og spiser. Ved en borger siger medarbejder (citater): *"Vil du have lidt at spise – kommer du ud når du er klar?"*
- der sidder otte borgere og to medarbejdere ved bordet. Medarbejder slukker for fjernsynet.
- medarbejder siger til en borger, at medarbejder vil finde et glas, der er mindre og spørger borger, om vedkommende vil have et viskestykke foran sig.

	- der sættes et fad på bordet med mundrette stykker af bl.a. gul pepper, tomat og agurk. - et fad med smørrebrød bæres ind, og borgere spørges, hvad de kunne tænke sig. - nogle borgere tager selv fra fadet, andre borgere siger eller peger på, hvad de ønsker, hvorefter medarbejder serverer. - fadet med grønt tilbehør sendes rundt, og borgere udvælger, hvad de ønsker. - medarbejder hjælper en borger med at skære ud. - der er en periode med tavshed, så siger en medarbejder noget om sin søn, og flere borgere kommenterer dette, og det udvikler sig til en snak omkring bordet, Efterfølgende spørger en medarbejder en borger, om vedkommendes erindringer fra en bestemt periode. - medarbejder snakker med borger om, at der er bestilt specialbestik. - medarbejder orienterer om arrangement kommende fredag, nogle borgere kommenterer og alle griner i forbindelse med medarbejders oplysning om arrangementet. Medarbejder orienterer borgere om, at de på dagen vil blive mindet om arrangementet. - medarbejdere spørger, om alle er blevet mætte. Borgere siger tak for mad og rejser og nogle borgere hjælpes hjem i deres lejligheder.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende kost og måltider bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - flertallet af borgerne er tilfredse med maden. - der er fokus på medarbejdernes rolle i forhold til at bidrage til en god stemning under måltiderne. - borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed. - borgere er tilfredse med graden af indflydelse vedrørende menu. - ernæringsudfordrede borgere modtager relevant støtte. - borgerne kan få tilpasset kost. STS+ vurderer det negativt, at - Ikke alle borgere er tilfredse med maden. - ikke alle borgere og pårørende oplever, at borgere bliver inddraget og kan komme med ønsker til menu.

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	Borger oplyser, at de får mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen modtages, og at de får den fornødne tid dertil. En borger tilføjer: (citater): <i>"Ja – de lader mig gøre tingene selv"</i>. Seks pårørende oplyser, at borgere får mulighed for at gøre det de selv kan, når de modtager hjælp. Den ene pårørende tilføjer, at borger støttes i at gøre tingene selv, og den pårørende oplyser konkrete eksempler. En pårørende kan ikke besvare spørgsmål derom og en anden pårørende oplyser, at borger grundet sit funktionsniveau ikke kan bidrage. Ledere oplyser, at der kontinuerligt er fokus på den rehabiliterende tilgang til den enkelte borger.
----------------	---

	Borgere oplyser, at de inddrages i det, de gerne vil inddrages i. En borger nævner eksempelvis menuplan, valg af tøj den pågældende dag, og hvor vedkommende ønsker at spise. En anden borger nævner valg af tøj den pågældende dag og inddragelse i aktiviteter. Syv pårørende oplyser, at borger inddrages i det, de gerne vil inddrages i. Ledere oplyser, at borgerne inddrages ved at blive spurgt – ofte af kontaktpersonen – og ved deltagelse i beboermøder. En borger oplyser, at borger modtager hjælp, der er tilpasset vedkommendes behov borgeren tilføjer: <i>"De er søde til, at man kan snakke med dem – og kan bede om mere hjælp"</i>. Syv pårørende oplyser, at hjælpen er tilpasset borgeres behov. En af de pårørende tilføjer, at medarbejderne er meget lydhøre. En pårørende oplyser, at borgers behov for omsorg og nærvær ikke er blevet tilpasset borgers ændrede behov. Ledere oplyser, at der er fokus på forebyggelse og faglighed, og at der er daglig triagering. Ledere oplyser videre, at der er dialog med læge, plejehjemslæge, forskellige konsulenter og gerontopsykiatrien. Borgere oplyser, at de deltager i aktiviteter. Borgerne nævner henholdsvis musik og bevægelse, mandeklub, maling og gudstjeneste. En borger tilføjer, at vedkommende har glæde af, at der er en kiosk på plejecentret. To borgere oplyser, at der kommer frivillige og henter dem til aktiviteter. En af borgerne tilføjer, at vedkommende ville ønske, der hver gang var en frivillig eller en medarbejder, der kom og spurgte, om borger ønskede hjælp til at deltage. En pårørende oplyser, at medarbejdere er gode til at gøre borger opmærksom på, hvilke aktiviteter der er, og tre pårørende oplyser, at borgere får tilbud om at være med til aktiviteter og hjælp til deltagelse. En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om der er tilstrækkelige antal medarbejdere til, at borger bliver hjulpet til aktiviteter. Ledere oplyser, at der er fællesaktiviteter på plejecentret, på afdelingerne og lejlighedsbesøg til borgere, der ikke har ressourcer til at deltage i fællesaktiviteterne. En borger oplyser, at medarbejdere er meget opmærksomme på, at borger har hjælpemidler, der modsvarer vedkommendes behov, og at de motiverer borger til at anvende hjælpemidlerne. En anden borger oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at medarbejderne er opmærksomme på borgers behov for hjælpemidler. Pårørende oplyser, at borgere har de hjælpemidler, de har behov for, og at medarbejdere er opmærksomme derpå. To pårørende oplyser konkrete eksempler. Tre pårørende udtaler vedrørende hjælpemidler henholdsvis (citater): <i>"Det er de gode til"</i>. <i>"Det er bare super"</i> og <i>"Kontaktpersonen er fremragende"</i>. Leder oplyser, at behov for hjælpemidler overordnet varetages af forflytningsvejledere og gennem et godt samarbejde med hjælpemiddelteamet.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - der i dagligdagen er fokus på den rehabiliterende tilgang. - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse.

	- det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes. STS+ vurderer det negativt, at - pårørende ikke i alle tilfælde oplever, at hjælpen er tilpasset borgers behov. - ikke alle borgeres behov for støtte til at deltage i aktiviteter imødekommes.
--	--

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVER

Indsamlet data	Borgere oplyser, at de oplever sig mødt med værdighed og ordentlighed fra medarbejderne, og at medarbejderne har den fornødne tid til, at hjælpen ydes på en god måde. En borger tilføjer, at vedkommende (citater): <i>"Kan se, det kan brænde på for dem – så går der længere tid, før de kommer og hjælper"</i>. Borgeren uddyber, at vedkommende trykker på kald, når vedkommende ønsker hjælp til at komme op om morgenen, og at der, i de situationer, kan gå længere tid end vanligt. Borgeren oplyser, at der bliver lyttet til vedkommendes vaner og ønsker, og vedkommende oplyser, at hvis hjælpen ydes senere end sædvanligt, oplyser medarbejderne om årsagen dertil og undskylder, hvilket borger er meget tilfreds med. Borgeren tilføjer, at hjælpen aldrig er forsinket, når vedkommende har aftaler, hvor vedkommende skal være oppe og soigneret til bestemt tid. En anden borger oplyser, at medarbejdere kender vedkommendes vaner og ønsker, og at borger (citater): <i>"absolut"</i> oplever værdighed og at blive lyttet til. Borgeren tilføjer, at medarbejdere kommer, når vedkommende trykker på kald. Seks pårørende oplyser, at borgere oplever tryk og nærvær. En pårørende tilføjer, at borger fortæller, at vedkommende er meget glad for at være på plejecentret. En anden pårørende tilføjer, at borger er tryk ved og taknemmelig for at bo på plejecentret. En tredje pårørende tilføjer, at borger en enkelt gang har oplevet en medarbejder, som borger ikke forstod, hvilket gjorde borger irriteret. En pårørende oplyser, at borgers behov for nærvær ikke i alle tilfælde imødekommes hvilket giver sig udtryk i borgers adfærd. En anden pårørende oplyser, at der ikke er tilstrækkelig omsorg i form af hygge, nærvær og aktiviteter for borgere med demens, eksempelvis gåtur udenfor. Ledere oplyser, at der arbejdes med Kontakt-Ø, der er beskrevet i den enkelte borgers handleplan. Syv pårørende oplyser, at de oplever, at borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer. En pårørende tilføjer (citater): <i>"Vi har ikke noget at klage over – er der noget, snakker vi med personalet"</i>. En anden pårørende tilføjer, at medarbejder har tilbudt borger mere hjælp, end vedkommende modtager. En tredje pårørende tilføjer, at (citater): <i>"Hjælpen er i top"</i>. En ottende pårørende oplyser, at fra kl. 15.00 til kl. 19.00 er der én medarbejder på arbejde, og tilføjer om medarbejderne (citater): <i>"De er alt for lidt – de har ikke tid til at sidde og hygge"</i>. Videre oplyser den pårørende, at vedkommende aldrig har set medarbejdere sidde og være nærværende, men at der to gange om ugen kommer to unge mennesker, der sidder og hygger med borgerne. Seks pårørende oplyser, at de oplever fleksibilitet i måden, hvorpå hjælpen ydes. Den ene pårørende tilføjer, at medarbejderne har travlt, men at det ikke viser sig, når de er ved borger. Den pårørende tilføjer vedrørende natten, at borger kan have behov for nærvær, som ikke kan imødekommes tilstrækkeligt hurtigt. Den pårørende udtaler (citater):
----------------	--

	<i>"Nattevagten pisker rundt - der er den tid der er"</i> – og den pårørende pointerer, at dette ikke er et kritikpunkt af Plejecenter Kærdalen. En pårørende oplyser, at fleksibiliteten er personafhængigt, idet nogle medarbejdere bedre ved, hvordan borger hjælpes i forhold til tryghed og nærvær. Seks pårørende oplyser, at borgers ønsker og behov tilgodeses. En pårørende fremhæver deltagelse i aktiviteter, hvor borger bliver spurgt om vedkommende ønsker at deltage og bliver hjulpet til deltagelse dertil. En anden pårørende tilføjer, at borger gerne ville mere ud at gå tur. Den pårørende oplyser, at borger bliver spurgt om vedkommende vil deltage i aktiviteter og får hjælp til at deltage dertil. Ledere oplyser, at arbejdet organiseres, så det tilpasses borgernes behov, og at medarbejdere eksempelvis i weekender mødes over teams ved arbejdstids begyndelse for at få et samlet overblik over, hvordan dagen ser ud, og om der er behov for at afdelingerne hjælper hinanden. Ledere oplyser, at de arbejder med et motto (citater): <i>"Vi er ikke nødt til at gøre nogle ting – vi kan finde andre veje"</i>. Ledere oplyser, at plejecentret er organiseret med faglige koordinatore, og at medarbejdere har meget store muligheder for at træffe mindre beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - kommunikation med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde, og tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger. - medarbejderes kommunikation med borgerne afspejler en tilgang med borgerne, hvor borgere inddrages og forberedes før handling. <i>(I de to vurderinger vedrørende medarbejderes kommunikation indgår observationer fra datagrundlaget i tema Kost og måltider samt informationer fra datagrundlaget i tema Personlig hjælp og pleje).</i> - 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. - hjælpen til borgerne ydes fleksibelt. STS+ vurderer det negativt, at - borgers oplevelse af tryghed og nærvær kan være forskellig i forhold til, hvilke medarbejdere, der yder hjælpen. - ikke alle borgers behov for nærvær og ønsker til aktivitet imødekommes.

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	Borgere oplyser, at det er deres indtryk, at deres pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecentret. Syv pårørende oplyser, at de er tilfredse med samarbejdet. En pårørende fremhæver beboermødet, hvor pårørende inviteres og hører om hverdagen på plejecentret. En anden pårørende fremhæver, at der er et godt informationsniveau og en god tone. En ottende pårørende oplyser, at vedkommende informeres om praktiske ting samt ændringer hos borger, men at vedkommende ville ønske, der i hverdagen var tid til
----------------	---

	samtale med medarbejderne. Den pårørende tilføjer (citater): <i>"Jeg bebrejder dem ikke – de er for få"</i>. Den pårørende oplyser, at grundet tidligere oplevelser på plejecentret har vedkommende svært ved at have tillid til plejecentret. En pårørende oplyser, at medarbejdere generelt er imødekommende overfor pårørende. Den pårørende oplyser dog et konkret eksempel, hvor vedkommende blev mødt med manglende imødekommethed. Den pårørende fremhæver, at den konkrete situation med manglende imødekommethed fra en medarbejder ikke afspejlede sig i medarbejders tilgang til borgeren umiddelbart derefter. Ledere oplyser, at der i samarbejdet med pårørende vægtes, at pårørende føler sig set og anerkendt, og at de kan føle sig trygge ved at have deres pårørende på plejecentret. Seks pårørende oplyser, at der er afholdt indflytningssamtale med forventningsafstemning. Den ene pårørende tilføjer, at de blev bedt om en beskrivelse af borgers livshistorie, og en anden pårørende oplyser, at plejecentret ikke bad om oplysninger om borgers livshistorie. En pårørende oplyser, at der ikke er afholdt indflytningssamtale, men at der på anden vis er sket forventningsafstemning. En pårørende oplyser, at vedkommende måtte efterspørge indflytningssamtalen, der blev afholdt to måneder efter indflytningen og ikke efter én måned, som det ellers var pårørendes forståelse. Ledere oplyser, at kontaktpersonen tager telefonisk kontakt til pårørende så tidligt som muligt i indflytningsforløbet, at der 14 dage efter indflytning afholdes indflytningssamtale, og at der afholdes opfølgningssamtale efter behov. Ledere tilføjer, at når en borger har været i midlertidigt ophold, indhentes viden derfra ved borgers indflytning. Ledere oplyser, at det vægtes, at pårørende føler sig set, og at de føler, at det er trygt, at deres pårørende bor på plejecentret. Alle pårørende beskriver atmosfæren som god. Følgende er udsagn fra hver af de otte pårørende: <i>"Hyggelig – et rart sted at komme"</i>. <i>"Stemningen er præget af, at det er glade medarbejdere, der laver sjov og holder af borgerne"</i>. <i>"Medarbejderne er tilstedeværende – der er smil – de skjuler stresset godt, så det ikke mærkes"</i>. <i>"De sødeste medarbejdere – det føles godt"</i>. <i>"Det er udmærket – (borger) bliver passet, som jeg gerne vil have det – jeg som pårørende kan deltage i mange af aktiviteterne – de har dygtigt personale"</i>. <i>"Varm og hjemlig atmosfære"</i>. <i>"Fin og dejlig atmosfære – ikke stress"</i>. <i>"De (borgerne) sidder i stuen - det er megahyggeligt"</i>. Ledere oplyser, at atmosfæren er rolig, hjemlig og imødekommende, hvor de pårørende bliver mødt med en lyttende og anerkendende tilgang.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - plejecentret lægger vægt på dialog og konstruktivt samarbejde med pårørende. - pårørende overordnet er tilfredse med samarbejdet med plejecentret. - pårørende beskriver stemningen på plejecentret som god. STS+ vurderer det negativt, at - der ikke i alle tilfælde afholdes indflytningssamtale som beskrevet af ledelsen. - pårørendes tillid ikke i alle tilfælde opnås.

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, fokusgruppelinterviews, 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 Kvalitetsstandards, 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	• 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	• 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	• 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	• 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	• 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