



# KVALITETSVURDERING

PLEJEHJEMMET PRICES HAVE

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)

# KVALITETSVURDERING

## INDHOLD

<b>Forord</b> .....	<b>1</b>
<b>Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder</b> .....	<b>2</b>
<b>Praktiske oplysninger</b> .....	<b>5</b>
<b>Datagrundlag</b> .....	<b>6</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>15</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>17</b>

## FORORD

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

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

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

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

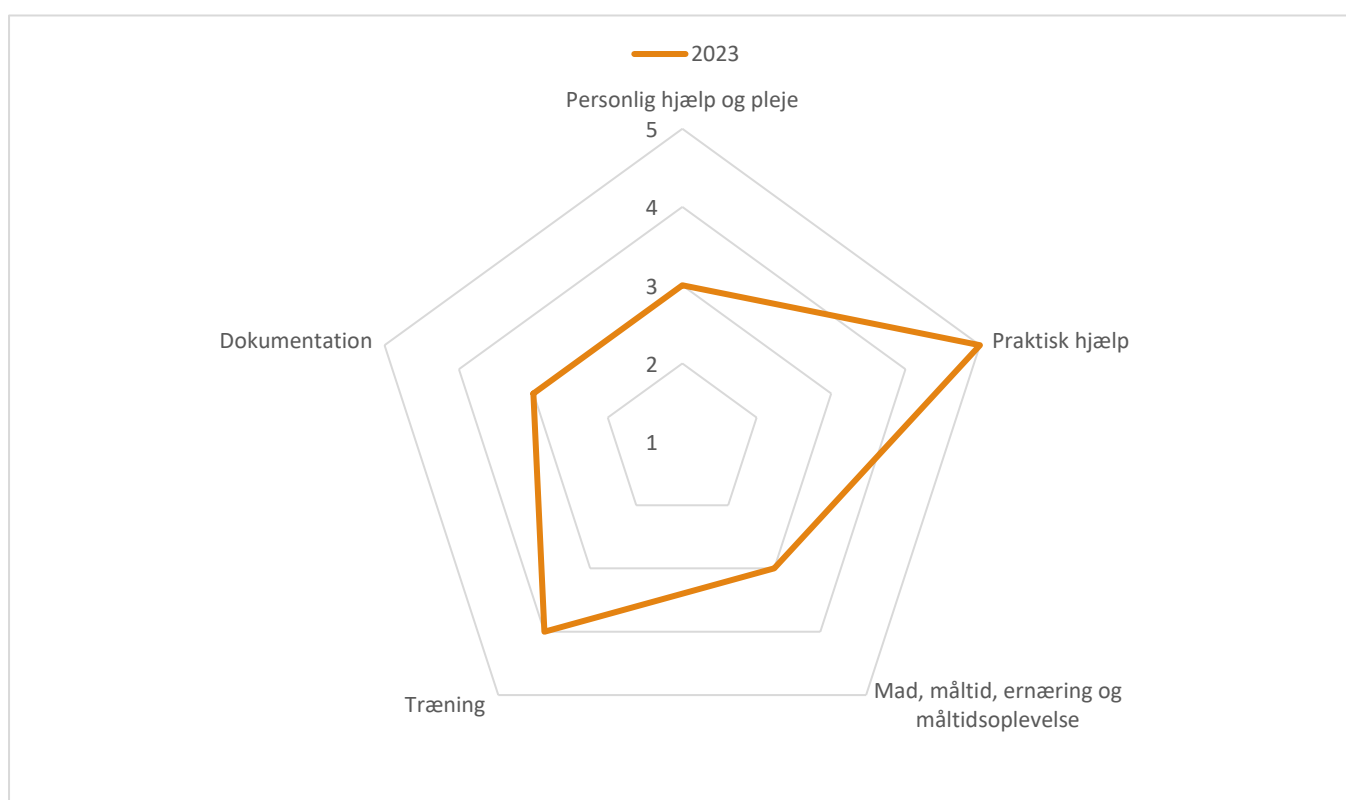
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Plejehjemmet Prices Have.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Prices Have samlet har middel kvalitet.



Figuren viser plejehjemmets scorer fordelt på temaer.

### 1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at seneste kvalitetsvurdering har givet anledning til udvikling og refleksion.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er middel.  STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i middel grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i middel	3

	<p>grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet ikke i alle tilfælde sikrer, at hjælpen ydes tilstrækkeligt hurtigt i forhold til borgeres behov, og at ikke alle borgere er tilfredse og trygge i forhold til ventetid på hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet ikke sikrer, at borgere i alle tilfælde har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgeres mulighed for at bestemme tidspunkter for sengetid er begrænset.</p>	
<p>Praktisk hjælp</p>	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets 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 hjælp, der ydes.</p>	<p>5</p>
<p>Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse</p>	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider 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 plejehjemmet i meget høj grad skaber gode måltidsoplevelser.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med maden.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever at blive inddraget i planlægningen af indholdet af måltiderne.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad sikrer en målrettet ernæringsindsats for alle borgere.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere bliver tilbudt vejning.</p>	<p>3</p>

	STS+ konstaterer, at der ikke er overensstemmelse mellem oplysninger fra leder/medarbejdere og alle borgere vedrørende tilbud om vejning.	
Træning	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende træning er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til træning i lav grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i lav grad får den hjælp, de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet ikke i alle tilfælde drøfter en borgers behov for træning med borgeren.</p> <p>STS+ vurderer, at det ikke er sikret, at medarbejderne er bevidste om de forskellige former for træning, herunder hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til træning efter serviceloven.</p> <p>STS+ vurderer, at der ikke er overensstemmelse mellem oplysninger fra leder og medarbejdere i forhold til, om medarbejdere er bevidste om borgers mulighed for træning efter serviceloven.</p>	4
Dokumentation	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende dokumentation er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i middel grad sikrer relevant, konkret og overskuelig dokumentation.</p> <p>STS+ vurderer, at dokumentationen i meget høj grad afspejler faglighed og etik.</p> <p>STS+ vurderer, at der ses eksempler på mangelfuld dokumentation i forhold til visiteret ydelse, begrundelse for manglende opgaveudførelse og handleanvisning for medarbejdere.</p> <p>STS+ vurderer, at dokumentationen ikke i alle tilfælde er overskuelig.</p>	3

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. At plejehjemmet sikrer, at hjælpen ydes tilstrækkeligt hurtigt i forhold til borgers behov. (jf. tema Personlig hjælp og pleje)</li> <li>2. At plejehjemmet har fokus på at øge borgernes tryghed i forhold til ventetid på hjælp. (jf. tema Personlig hjælp og pleje)</li> </ol>

3. At plejehjemmet sikrer, at borgere i alle tilfælde har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes. (jf. tema Personlig hjælp og pleje)
4. At plejehjemmet har fokus på, hvordan borgeres ønsker for tidspunkter for sengetid i højere grad kan imødekommes. (jf. tema Personlig hjælp og pleje)
5. At plejehjemmet har fokus på at øge borgernes tilfredshed med maden (jf. tema mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse)
6. At plejehjemmet øger borgernes mulighed for at komme med ønsker til maden (jf. tema mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse)
7. At plejehjemmet sikrer, at medarbejdere er bevidste om, hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til genoptræning og vedligeholdende træning. (jf. tema Træning)
8. At plejehjemmet sikrer, at en borgers behov for vedligeholdende træning drøftes med den pågældende borger. (jf. tema Træning)
9. At plejehjemmet sikrer dokumentation i forhold til visiteret ydelse, begrundelse for manglende opgaveudførelse og handleanvisning for medarbejdere. (jf. tema Dokumentation)
10. At plejehjemmet sikrer, at dokumentationen er overskuelig. (jf. tema Dokumentation)

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET PRICES HAVE

<b>Adresse</b>
Prices Have 1, 5600 Faaborg
<b>Leder</b>
Lis Nielsen Munk
<b>Antal borgere</b>
54
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Fast personale: 15 social- og sundhedsassistenter, 26 social- og sundhedshjælpere, 1 pædagog, 2 sygeplejersker, 2 husassistenter. Tilkalde/afløser: 1 social- og sundhedsassistent, 1 social- og sundhedshjælper, 7 ufaglærte.
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
27-04-2023 kl. 09.00 – 13.35
<b>Deltagere i interviews</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 borgere (enkeltinterview)</li> <li>• 3 medarbejdere (gruppeinterview)</li> <li>• 1 leder (enkeltinterview) samt telefonisk interview 08-05-2023 kl. 10.45 – 11.00.</li> </ul>
<b>Skriftligt materiale og online oplysninger</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sundhed og ældre. Tilsynspolitik 2023</li> <li>• Kvalitetsstandarder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje. Servicelovens § 83 stk. 1, nr. 1. Godkendt af sundheds- og omsorgsudvalget den 22. november 2021</li> <li>- Kvalitetsstandard for praktisk hjælp. Serviceloven § 83 stk. 1, nr. 2. Godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 22. november 2021</li> </ul> </li> </ul>

- Kvalitetsstandard for madservice. Servicelovens § 83 stk. 1, nr. 3. Godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 22. november 2021
- Kvalitetsstandard for genoptræning. Serviceloven § 86 stk. 1. Godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 22. november 2021
- Kvalitetsstandard for vedligeholdende træning. Serviceloven § 86 stk. 2. Politisk godkendt den 19. april 2021
- Kvalitetsvurdering af d. 18-03-2022
- Plejehjemmets hjemmeside
- Fremvist dokumentation under tilsynsbesøget
- Høringssvar modtaget fra leder 15-05-2023 (ingen bemærkninger)

Tilsynskonsulent:

Lena Birch Christiansen

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Medarbejdere og leder oplyser, at der på baggrund af sidste års tilsynsbesøg og forslag til kvalitetsløft i rapporten, er udarbejdet en handleplan, som der arbejdes ud fra.
----------------	--

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de modtager hjælp til bad en gang om ugen. En borger tilføjer (citater): <i>"Forhåbentlig lidt mere, når det bliver sommer"</i>. Borgere oplyser, at de selv klarer daglig soignering. En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp i forbindelse med toiletbesøg.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandarderne. Medarbejderne tilføjer, at nogle borgere modtager hjælp til bad 2 gange om ugen, og at en borger modtager hjælp til bad dagligt. Medarbejdere oplyser, at de tager udgangspunkt i den enkelte borgers vaner og livshistorie.</p> <p>Leder oplyser, at borgere tilbydes bad en gang om ugen, og at der derudover tilbydes bad efter en individuel vurdering af borgerens behov.</p> <p>To borgere oplyser, at hjælpen passer til deres behov. En borger oplyser konkret eksempel, hvor hjælpen blev tilpasset borgers behov. En borger oplyser, at hjælp til toiletbesøg ikke er tilpasset borgers behov, idet hjælpen i flere tilfælde ikke kommer tilstrækkeligt hurtigt. Borger oplyser aktuelt eksempel, hvor borger efter tryk på kald ventede 20 minutter på at få hjælp til toiletbesøg, og borger tilføjer, at borger en gang har oplevet at vente så længe, (citater) <i>"at det er gået galt"</i>.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at hjælpen tilpasses på baggrund af dialog med borgerne og observationer. Medarbejdere tilføjer, at borgeres behov vurderes fra dag til dag, tilrettes, dokumenteres og at døgnrytmen opdateres.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen tilpasses på baggrund af: Medarbejderens grundige kendskab til den enkelte borger, observerede ændringer hos borgeren samt drøftelser på henholdsvis bo-gruppemøder og i hverdagen. Leder tilføjer, at plejehjemmets 2 sygeplejersker, der er fordelt på bo-grupperne, er med til at understøtte medarbejderne i, hvad de skal være opmærksomme på.</p> <p>To borgere oplyser, at de er tilfredse med den måde, hjælpen ydes. En borger tilføjer (citater): <i>"men det er minimum af bemanning"</i>. Borgeren uddyber, at vedkommende kan</p>
----------------	---

se, at personalet har travlt. En borger tilføjer, at hvis der er noget, borger ikke er tilfreds med, er medarbejderne meget fleksible, når borger fortæller det. En borger oplyser, at borger overordnet er tilfreds, men at vedkommende ikke er tilfreds med at skulle vente længe på hjælp til toiletbesøg. Borgeren oplyser, at efter middagsmaden og frem til kl. 15, er der én medarbejder, og borger er nervøs for at skulle få brug for hjælp til toiletbesøg i det tidsrum. Borgeren tilføjer, at det ville øge trygheden, hvis der var mere personale.

Medarbejderne og leder oplyser, at de har indtryk af, at borgerne er tilfredse med hjælpen.

Borgere oplyser, at de oplever værdighed og tryghed, når de modtager hjælp, og at personalet snakker til dem på en ordentlig måde. En borger tilføjer, at borger tidligere har oplevet, at det var utrygt at modtage hjælpen, idet en medarbejder var (citater): *"kort for hovedet, og det skulle gå stærkt"*. Borgeren tilføjer, at det er længe siden.

Medarbejderne oplyser, at hjælpen ydes med respekt for borgeren eksempelvis med opmærksomhed på, at hjælpen ydes i borgerens hjem og ved at huske at tildække borger forneden under soignering.

Leder oplyser om værdighed i levering af ydelserne, at dette fremgår af medarbejdernes måde at tale med borgerne på, at der er overensstemmelse mellem det, medarbejdere siger, og det de gør, og at medarbejdere altid banker på og præsenterer sig, når de kommer til en borger.

Borgere oplyser, at de får mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid, til at de gør det, de selv kan. En borger tilføjer (citater): *"Man får plads til at gøre det i sit eget tempo"*.

Medarbejdere oplyser, at de er opmærksomme på, hvad borgeren selv kan, og at borgerne medinddrages gennem dialog og kropssprog. Medarbejderne tilføjer, at ved tidspres – eksempelvis ved sygdom i personalegruppen, eller hvis der opstår noget akut – er der ikke altid den fornødne tid til, at borgere gør det, de selv kan. Medarbejderne anslår, at dette sker for dem hver især ca. en gang ugentligt.

Leder oplyser, at der arbejdes efter hjælp til selvhjælp og med en tilgang jævnfør Eden Alternative, hvor hjælpen tilrettelægges, så borgere bliver guidet og gør det, de selv kan.

En borger oplyser, at vedkommende ikke har behov for hjælp i forbindelse med at stå op/gå i seng.

En borger oplyser, at vedkommende har bestemt tidspunkt for hjælp til at komme op. Borgeren oplyser, at tidspunktet skal passe ind i medarbejdernes struktur, og at tidspunktet for det meste passer for borger, og hvis medarbejdere ser, at borger har brug for at sove længere end vanligt, modtager borger hjælpen senere. Borgeren oplyser, at tidspunktet for hjælp i forbindelse med at gå i seng passer fint.

En borger oplyser, at vedkommende ikke har meget mulighed for at bestemme tidspunkt for hjælp til at stå op/komme i seng. Borgeren oplyser, at tidspunkt for at komme op om morgenen passer for borger, og at medarbejderne ved, borger gerne vil tidligt op. Borgeren tilføjer, citat: *"Nogle gange ville jeg gerne være længere oppe"*, men at borgerne skal hjælpes i seng, inden nattevagten kommer.

Medarbejdere oplyser, at borgerne har indflydelse på, hvornår de ønsker hjælp til at stå op/komme i seng. Medarbejderne tilføjer, at de arbejder i en rytme, der kan ændres fra dag til dag – og at de løbende spørger/observerer borgerne i forhold til, om tidspunkterne er passende for den enkelte borger.



	<p>Leder oplyser, at borgernes ønsker og døgnrytme i videst muligt omfang imødekommes. Leder tilføjer, at borgerens livshistorie indhentes, og at det fremgår af døgnrytmeplanerne, hvornår borgeren ønsker at komme op/i seng.</p>
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plejehjemmet yder personlig hjælp og pleje jævnfør kommunens kvalitetsstandard.</li> <li>- borgerne overordnet er tilfredse med den hjælp, de modtager.</li> <li>- plejehjemmet overordnet sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til borgernes aktuelle behov.</li> <li>- borgerne inddrages og har i de fleste tilfælde mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.</li> <li>- plejehjemmet har fokus på den enkelte borgers livskvalitet og værdighed i forhold til personlig hjælp og pleje, og hjælpen ydes med en respektfuld og anerkendende tilgang.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjælpen ikke i alle tilfælde ydes tilstrækkeligt hurtigt i forhold til borgeres behov.</li> <li>- ikke alle borgere er tilfredse og trygge i forhold til ventetid på hjælp.</li> <li>- borgere ikke i alle tilfælde har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.</li> <li>- borgeres mulighed for at bestemme tidspunkter for sengetid ikke i alle tilfælde imødekommes.</li> </ul>

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

<p>Indsamlet data</p>	<p>To borgere oplyser, at der hver 14. dag bliver gjort rent af en rengøringsassistent. En borger oplyser, at borger får gjort rent af ekstern rengøring, og at borger har købt rengøring hver uge. To borgere oplyser, at medarbejderne eksempelvis tørrer op, hvis borgere spilder, og en borger oplyser, at medarbejdere gør toilet og håndvask rent hver dag.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard. Medarbejderne og leder tilføjer, at borgerne får gjort rent hver 14. dag, og at tøjvask er efter behov. Medarbejdere oplyser, at der er sengetøjsskift hver 14. dag. Leder oplyser, at sengetøjsskift er en gang om ugen.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at medarbejderne ordner toilet og håndvask samt tørrer op, hvis en borger har spildt. Medarbejderne tilføjer, at de er i dialog med pårørende, hvis en borger ønsker yderligere rengøring.</p> <p>Borgere oplyser at være tilfredse med hjælpen, og at hjælpen modsvarer borgernes behov.</p> <p>Medarbejderne og leder oplyser, at borgerne er tilfredse med rengøringen, der ydes af to rengøringsassistenter, der har fordelt lejlighederne imellem sig.</p>
-----------------------	---

	<p>En borger oplyser, at vedkommende selv klarer mindre rengøringsopgaver i hverdagen som eksempelvis at børste toilettet og benytte en lille håndstøvsuger.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende selv klarer mindre rengøringsopgaver i hverdagen, og at borger gør det, borger selv kan.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende lægger tøj sammen.</p> <p>To borgere oplyser, at de ikke opholder sig i lejligheden under rengøringen.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende snakker med rengøringsassistenten, når denne kommer.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne inddrages i praktiske opgaver.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at de oplyser rengøringsassistenterne om, hvilke borgere, der vil kunne inddrages, og at nogle borgere også inddrages i at lægge tøj sammen, gå ud med skrald, og tømme opvaskemaskine.</p> <p>Leder tilføjer, at der ved inddragelse er fokus på, hvad borgeren ønsker, og hvad der prioriteres i forhold til, hvad der trætter i borgerens liv.</p> <p>En borger oplyser, at rengøringsassistenten respekterer, at arbejde i borgers hjem bl.a. ved at banke på og aldrig gå ind, uden at have spurgt borger om det først.</p> <p>Leder oplyser, vedrørende værdighed i levering af ydelsen, at der er fokus på, at ydelsen er i borgerens hjem, at der altid bankes på, og at borgerne så vidt muligt medinddrages enten praktisk eller gennem dialog. Leder tilføjer, at rengøringsassistenterne skal deltage i undervisning om Eden Alternative.</p> <p>To borgere oplyser, at de henholdsvis ikke kan/ikke tror de kan have indflydelse på, hvornår de modtager hjælp til rengøring, da dette er skemalagt.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at dagen for rengøring kan ændres, hvis en borger ønsker det.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plejehjemmet yder hjælp eller støtte til praktiske opgaver jævnfør kommunernes kvalitetsstandard.</li> <li>- borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager.</li> <li>- plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp i forhold til deres aktuelle behov.</li> <li>- plejehjemmet har fokus på borgernes tryghed og inddragelse ved hjælp og støtte til praktiske opgaver.</li> </ul>

### 3.4. MAD, MÅLTID, ERNÆRING OG MÅLTIDSOLEVELSE

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgerne oplyser, at der tilbydes tre hovedmåltider samt eftermiddags- og aftenkaffe med noget til.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgerne tilbydes tre hovedmåltider samt eftermiddags- og aftenkaffe med kage, brød eller frugt til.</p> <p>Leder oplyser, at der serveres hoved- og mellemmåltider jævnfør kvalitetsstandard.</p>
-----------------------	---

Borgere oplyser, at de er tilfreds med maden.

En borger tilføjer, at det er rigtig god og varieret mad.

En borger tilføjer, at det er god gammeldags mad med salat til. Borgeren oplyser, at det er retter, som vedkommende selv lavede tidligere. Borgeren tilføjer, at maden har været meget krydret, men at det er blevet bedre.

Medarbejdere oplyser, at borgerne ikke er tilfredse med maden, som mange borgere finder for krydret, moderne og svært at tygge.

En borger oplyser, at vedkommende ikke spiser mellemmåltider eller har lyst/behov for mad udenfor måltiderne.

En borger oplyser, at vedkommende tror, det ville være muligt at få noget at spise udenfor måltiderne.

Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne kan få noget at spise udenfor måltiderne.

Medarbejderne tilføjer, at borgerne kan få frugt, frugtgrød, proteinfromager og et varieret udbud af drikkevarer.

To borgere oplyser, at borgere ikke bliver inddraget i planlægningen af måltiderne og ikke bliver spurgt, om de har eventuelle ønsker til maden. En borger tilføjer, at til fødselsdage, bestemmer borgeren menuen.

En borger oplyser, at det er muligt at komme med ønsker, og at ønskerne søges imødekommet.

Leder oplyser, at borgerne spørges, hvad de kunne tænke sig at spise, og at borgernes ønsker formidles til køkkenet.

Borgerne oplyser, at de kan vælge, om de vil spise i fællesstuen eller i egen lejlighed.

En borger oplyser, at borger foretrækker at spise alene i egen lejlighed.

To borger oplyser, at de spiser alle måltider i fællesstuen.

Medarbejdere og leder oplyser, at borgere kan bestemme, om de vil spise i fællesstuen eller i egen lejlighed. Medarbejdere tilføjer, at den varme mad sættes til side til genopvarmning, hvis en borger foretrækker varm mad til aften.

En borger oplyser, at stemningen under måltiderne er fin. Borgeren tilføjer, at der er roligt, hvilket borger er tilfreds med.

En borger oplyser, at bordet bliver dækket pænt med servietter og bestik, og at maden serveres, så det fremstår appetitvækkende.

Medarbejdere oplyser, at de har fokus på at bidrage til en god stemning under måltiderne ved at igangsætte dialog og så vidt muligt få alle med i fællesskabet, samt at de sørger for, at radio og fjernsyn er slukket, og har fokus på at antallet af medarbejdere er tilpasset behovet. Medarbejderne oplyser, at maden præsenteres for hver borger, og at borgere, der selv kan øse op på tallerkenen har mulighed for det. Medarbejdere tilføjer, at borgere ofte undrer sig over, at medarbejdere ikke deltager i måltiderne ved at spise samme slags mad som dem.

Leder oplyser, at der på skift laves mad i bo-gruppernes små køkkener, og at duften derfra samt farvesammensætning på maden, er en del af madoplevelsen.

Leder oplyser, at det afhænger af borgerne i de enkelte bo-grupper, om der er fadserving eller portionsanretning.

Leder oplyser, at der ved bordplan er opmærksomhed på, hvilke borgere der vil kunne have dialog med hinanden, og at personalet under måltiderne sidder med ved bordet og hjælper borgere med behov herfor samt bidrager til at skabe dialog.

	<p>Leder oplyser, at borgere skærmes i forhold til den enkelte borgers behov, og at f.eks. nogle borgere med demens kan have behov for at blive skærmet fra for mange stimuli, og derfor spiser i egen lejlighed med hjælp fra en medarbejder.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende har snakket med personalet, om borgers aktuelle behov for blød kost, og at dette bliver imødekommet.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke har behov for specialkost, men at medarbejderne er fleksible, hvis borgere har behov for noget andet, end det der serveres.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende bliver vejlet hver 14. dag. Borger tilføjer, at eventuelle ændringer i borgers vægt ikke drøftes med borger, men at personalet holder øje med borgers vægt.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejdere ikke har snakket med borger om vægt eller om at blive vejlet.</p> <p>En borger oplyser, at borger bliver vejlet regelmæssigt, og at medarbejdere og borger drøfter, hvis der er ændringer i borgers vægt. Borgeren oplyser, at vedkommende er på slankekur, og derfor ikke spiser udenfor måltiderne og ikke får kage til eftermiddagskaffen undtagen om søndagen. Borgeren oplyser, at vedkommende nogle gange kunne have lyst til kage andre dage også – men at borger ikke kan bestemme at få det. Borgeren oplyser, at det er bedst for vedkommende ikke at kunne få kage efter eget ønske.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgerne bliver tilbudt vejning ud fra et vurderet behov, og at vægttab drøftes med borgeren, ligesom der iværksættes vurdering af ergoterapeut og vurdering af behov for beriget kost.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne tilbydes at blive vejlet månedligt, og at der ved vægttab er fokus på at motivere borgeren til at spise og at spørge om borgerens ønsker for mad.</p> <p>Leder oplyser om et godt samarbejde med ernæringsassistenterne, og om et tæt samarbejde med ergoterapeuterne, hvis en borger får problemer med at spise. Leder tilføjer, at der i samarbejde med ergoterapeuten tilbydes specialkost eksempelvis gratinkost og sondemad.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der holdes ernæringsmøder, og at det er muligt at tilbyde eksempelvis gratinkost, blød kost eller sondemad.</p>
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne får døgnekost jævnfør kommunens kvalitetsstandard.</li> <li>- borgerne overordnet er tilfredse med maden.</li> <li>- borgernes ønsker/behov for mad udenfor måltiderne imødekommes.</li> <li>- plejehjemmet har fokus på, at maden tilberedes og serveres indbydende, så den stimulerer borgerne til at spise.</li> <li>- borgerne har selvbestemmelse i forhold til, om de ønsker at spise deres måltider i fællesskabet eller i egen lejlighed.</li> <li>- plejehjemmet sikrer mulighed for, at borgere med behov for skærmning under måltiderne får imødekommet deres behov.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- plejehjemmet har fokus på den gode måltidsoplevelse, herunder at måltider indtages i et roligt miljø.</li> <li>- plejehjemmet sikrer at maden tilpasses den enkelte borgers behov, herunder at borgers behov for specialkost imødekommes.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere er tilfredse med maden.</li> <li>- ikke alle borgere oplever at bliver inddraget og at have mulighed for at komme med ønsker til maden.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at der ikke er overensstemmelse mellem oplysninger fra leder/medarbejdere og alle borgere vedrørende borgernes indflydelse på maden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- at ikke alle borgere bliver tilbudt vejning.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at der ikke er overensstemmelse mellem oplysninger fra leder/medarbejdere og borgere vedrørende tilbud om vejning til alle borgere.</p>
--	---

### 3.5. TRÆNING

#### 3.5.1 Genoptræning jf. Servicelovens § 86, stk.1

Indsamlet data	<p>Borgerne oplyser, at de ikke modtager genoptræning.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de ved, der er forskellige former for træning, og at de ved, der er genoptræning efter serviceloven, men at de ikke kan huske forskel på de forskellige former for træning.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de kan huske træning efter serviceloven var i fokus for nogle år siden. Medarbejderne tilføjer, at det har været oppe på personalemøde, hvordan de skal rette henvendelse om træning. Medarbejderne oplyser, at det er så svært at få bevilget, at det (citater): <i>"virker som om man har opgivet lidt"</i>, og at medarbejderne mest tænker på den vederlagsfri træning, fordi træning efter serviceloven er så svært at få bevilget.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne får genoptræning jævnfør kvalitetsstandard, og at medarbejderne kender og er meget opmærksomme på træning efter serviceloven. Leder tilføjer, at der er sendt ny procedurer, der gør kvalitetsstandard operationel, ud til medarbejderne. Leder oplyser, at én borger aktuelt modtager genoptræning efter serviceloven.</p> <p>Leder oplyser, at borgers behov for genoptræning vurderes på baggrund af medarbejderes observationer af ændringer i en borgers fysiske færdigheder efter et sygdomsforløb. Leder tilføjer, at observationerne drøftes med social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.</p> <p>Leder oplyser, at der ved borgere, der har behov – og er motiveret for – genoptræning, ansøges om genoptræningsforløb, hvorefter det er terapeuter, der vurderer, om den enkelte borger falder inden for rammerne for genoptræning. Leder tilføjer, at der har været tilfælde, hvor de borgere, plejehjemmet har ansøgt om genoptræning til, efterfølgende af terapeuterne er blevet vurderet til at falde udenfor rammerne.</p>
----------------	--

	<p>Leder oplyser, at medarbejderne i hverdagen understøtter genoptræningen, og at medarbejderne ved, hvordan de skal understøtte træningen ved dialog med fysioterapeuten samt ved at læse dokumentation fra fysioterapeuten i Nexus.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende genoptræning bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne modtager genoptræning jævnfør kommunens kvalitetsstandard.</li> <li>- medarbejderne ved, at der er genoptræning efter serviceloven.</li> <li>- borgeres behov for genoptræning vurderes i samarbejde med plejehjemmets sygeplejersker på baggrund af medarbejderes observationer.</li> <li>- plejehjemmets indsats understøtter borgernes genoptræning.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- det ikke er sikret, at medarbejderne er bevidste om de forskellige former for træning, herunder hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til genoptræning.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at der ikke er overensstemmelse mellem oplysninger fra leder og medarbejdere i forhold til, om medarbejdere er bevidste om borgeres mulighed for genoptræning efter serviceloven.</p>

### 3.5.2. Vedligeholdende træning jf. Servicelovens § 86, stk.2

<p>Indsamlet data</p>	<p>To borgere oplyser, at de ikke modtager vedligeholdende træning. En borger oplyser, at vedkommende kunne ønske sig træning i forhold til at opøve balancen. Borgeren oplyser, at medarbejdere ikke har snakket med borger, om vedkommendes behov/ønske om træning.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende selv laver træningsøvelser.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende modtager vedligeholdende træning en gang om ugen. Borgeren tilføjer, at træningen er individuel og skal bidrage til at forbedre gangfunktionen. Borgeren oplyser, at borger tidligere modtog træning fra en fysioterapeut, som borger ikke havde godt samspil med, hvorefter borger får træning fra en anden fysioterapeut. Borgeren oplyser, at borger ikke kan svare på, om træningen passer til vedkommendes behov, da borger ikke ved, hvordan det ellers kunne være.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at nogle borgere modtager vedligeholdende træning, men at de er i tvivl om, om det er træning efter serviceloven, og at de mener, det er vederlagsfri træning.</p> <p>Leder oplyser, at 8-9 borgere modtager vedligeholdende træning efter serviceloven.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne kender muligheden for træning efter serviceloven, og at de er opmærksomme på, om der sker ændringer i en borgers funktionsniveau.</p> <p>Leder oplyser konkret eksempel, hvor medarbejdere har foreslået vedligeholdende træning til en borger, der ved visitationen blev vurderet til at være uden for målgruppen grundet for godt funktionsniveau.</p> <p>Leder oplyser, at det indgår som en del af indflytnings samtalen at undersøge borgers behov for vedligeholdende træning og efterfølgende, ved vurderet behov, sende en henvisning.</p>
-----------------------	---

	<p>Leder oplyser, at vedligeholdende træning udføres af fysio- eller ergoterapeuter.</p> <p>Leder oplyser, at fysioterapeuten dokumenterer, hvordan medarbejdere kan understøtte træningen, og at medarbejderne i det daglige understøtter træningen.</p> <p>Leder oplyser, at der på plejehjemmet er et stort fokus på træning, herunder hvilke forskellige muligheder, der er for borgerne.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende vedligeholdende træning bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgere modtager vedligeholdende træning jævnfør kommunens kvalitetsstandard.</li> <li>- plejehjemmets indsats understøtter borgernes vedligeholdende træning.</li> <li>- borgeres behov for vedligeholdende træning vurderes i samarbejde med plejehjemmets sygeplejersker på baggrund af medarbejderes observationer.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- behov for vedligeholdende træning ikke i alle tilfælde drøftes med borgere.</li> <li>- det ikke er sikret, at medarbejderne er bevidste om de forskellige former for træning, herunder hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til vedligeholdende træning.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at der ikke er overensstemmelse mellem oplysninger fra leder og medarbejdere i forhold til, om medarbejderne er bevidste om borgeres mulighed for vedligeholdende træning efter serviceloven.</p>

### 3.6. DOKUMENTATION

<p>Indsamlet data</p>	<p>Medarbejdere oplyser, at der dokumenteres løbende, og at al dokumentation gennemgås årligt med henblik på at sikre opdatering.</p> <p>Medarbejder, der fremviser dokumentation, oplyser, at plejehjemmets sygeplejersker hver morgen læser observationerne og drøfter med medarbejdere, om der er observationer, sygeplejerskerne skal handle på.</p> <p>Det fremgår af stikprøver af 2 borgeres dokumentation, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgernes visitering fremgår af generelle oplysninger og tilstande.</li> <li>- borgernes funktionsniveau og støttebehov er beskrevet.</li> <li>- ydelserne fremgår af elektronisk kalender for den enkelte borger.</li> <li>- der ses eksempel på, at bad ikke er planlagt i en uge, og at det ikke er dokumenteret, hvorvidt borgeren har været i bad.</li> <li>- der ses eksempel på, at personlig hygiejne vedrørende en borger ikke er kvitteret udført, og at begrundelse ikke er dokumenteret.</li> <li>- døgnrytmeplaner beskriver borgerens egen indsats og medarbejdernes indsats herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives.</li> </ul>
-----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog.</li> <li>- observationer er dokumenteret.</li> <li>- der er kvitteret for, at borgere har modtaget den aftalte hjælp til rengøring 4 uger tilbage.</li> <li>- under beskrivelse af borgers egen indsats ses eksempel på tekst, der ikke er tydelig handleanvisende for medarbejdere (citater) "(borger) vil gerne have gjort mere end muligt".</li> <li>- der ses forskel på, hvordan tilstande udfyldes.</li> <li>- der ses eksempel på, at der ikke er overensstemmelse mellem overskrift og tekst i tilstand.</li> </ul>
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der overvejende er sammenhæng mellem visitering og udførte opgaver.</li> <li>- der er dokumenteret observationer.</li> <li>- handleanvisning på hvordan hjælpen gives er udførlig beskrevet, herunder tilgang til borgeren, og hvad borger selv kan bidrage med, og hvordan borgeren inddrages.</li> <li>- dokumentationen er overskuelig og konkret.</li> <li>- dokumentationen er skrevet i et etisk og fagligt sprog.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der ikke i alle tilfælde er overensstemmelse mellem visitering og planlagte ydelser.</li> <li>- der ikke i alle tilfælde er dokumenteret begrundelse for manglende opgaveudførelse.</li> <li>- beskrivelse af borgers egen indsats ikke i alle tilfælde er handleanvisende for medarbejdere.</li> <li>- der ikke i alle tilfælde er overensstemmelse mellem overskrift og tekst i tilstande.</li> </ul>

## FORMÅL OG METODE

### 4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens §§ 83 og 86 samt med baggrund i de mellem Faaborg-Midtfyn 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 indhentes plejehjemmets accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Interview med medarbejdere
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Eventuelt interview med pårørende

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

#### 4.3. BEDØMMELSESSKALA

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

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne</li><li>• Meget få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li></ul>
--	--

## KONTAKTOPLYSNINGER

### 5.1. PRÆSENTATION AF STS+

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

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

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

#### **Administrationsleder**

##### **Claus Ribe Bagge**

Tlf: 72531987, mail: [cbagg@fmk.dk](mailto:cbagg@fmk.dk)

#### **Specialkonsulent**

##### **Dorthe Vinggaard Jespersen**

Tlf: 72531997, mail: [dovij@fmk.dk](mailto:dovij@fmk.dk)