



KVALITETSVURDERING

KÆRGÅRDEN PLEJEHJEM

NORDFYNS KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 7253 1900

www.socialtilsynsyd.dk

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	5
Datagrundlag	6
Formål og metode	14
Kontaktoplysninger	16

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, der 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+.

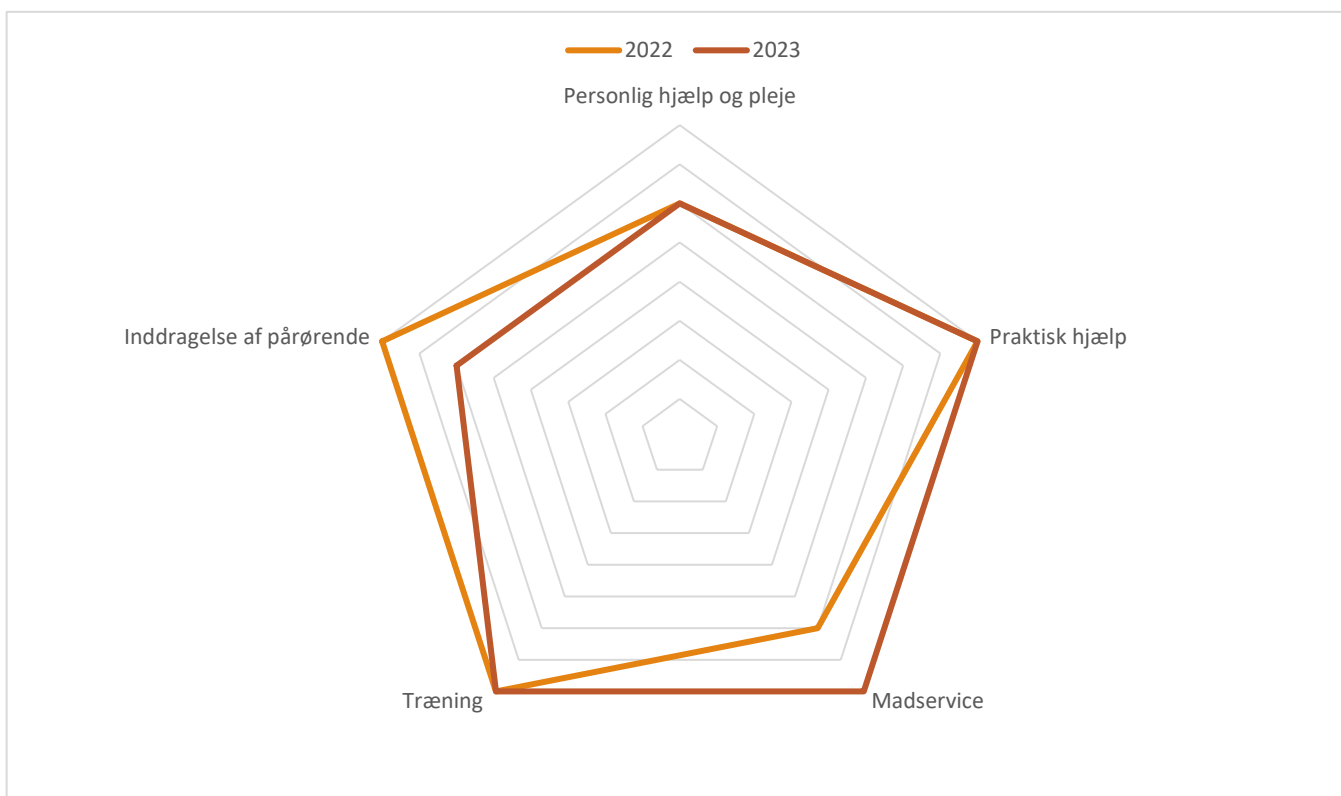
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Nordfyns Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Kærgården plejehjem.

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



Figuren viser plejehjemmets scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at tidligere tilsynsrapport 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 høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	3

	<p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere får den hjælp til personlig pleje, de har behov for.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at der i middel grad anvendes en respektfuld og anerkendende tilgang.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i middel grad arbejder med personcentreret omsorg i forhold til personlig pleje.</p>	
Praktisk hjælp	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende praktisk hjælp er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad anvender borgerinddragelse i forbindelse med praktisk hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad arbejder med personcentreret omsorg i forhold til praktisk hjælp.</p>	4
Madservice	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende madservice er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til madservice i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med maden.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne får den særkost og de hjælpemidler, de har behov for.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad arbejder med personcentreret omsorg i forhold til madservice.</p>	4
Træning	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende træning er god.</p>	4

	<p>STS+ vurderer, at hjælp til træning i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad arbejder med personcentreret omsorg i forhold til træning og aktivering.</p>	
<p>Inddragelse af pårørende</p>	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende inddragelse af pårørende er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i middel grad har implementeret projekt "Inddragelse af pårørende" i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at de pårørende i høj grad er inddraget i borgernes liv og hverdag i plejehjemmet.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i middel grad understøtter en respektfuld og inddragende kommunikation med pårørende.</p>	<p>3</p>

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 alle borgere får den hjælp til personlig pleje, som der er behov for. (Se beskrivelse under "Personlig hjælp og pleje"). 2. Sikre, at alle borgere får den praktiske hjælp, som der er behov for (Se beskrivelse under "praktisk hjælp"). 3. Øget fokus på, at alle medarbejders kommunikationsform tager udgangspunkt i tilgangen "Personcentreret omsorg". (Se beskrivelse under "Personlig hjælp og pleje", "Træning" og "Inddragelse af pårørende"). 4. Øget fokus på borgerinddragelse i lettere praktiske opgaver, med henblik på at vedligeholde borgernes kompetencer. (Se beskrivelse under "Madservice"). 5. Øget fokus på den gode måltidsoplevelse. (Se beskrivelse under "Madservice"). 6. Øget fokus på at sikre en ensartet kvalitet i hjælpen hele døgnet. (Se beskrivelse under "Personlig hjælp og pleje", "Praktisk hjælp" og "Inddragelse af pårørende"). 7. Øget fokus på at optimere kommunikationen med pårørende. (Se beskrivelse under "Inddragelse af pårørende"). 8. Øget fokus på, at alle borgere tilbydes indflytnings- og opfølgningssamtaler. (Se beskrivelse under "Inddragelse af pårørende"). 9. Øget fokus på ledelsens kontakt til pårørende. (Se beskrivelse under "Inddragelse af pårørende").

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM KÆRGÅRDEN PLEJEHJEM

Adresse
Ved Kæret 1, Otterup
Leder
Områdeleder: Sabine Rahbek. Teamledere: Tenna Lindberg og Helle Mogensen
Antal borgere
80
Antal ansatte og personalesammensætning
Fastansatte i alt 80: 4 sygeplejersker (1 på barsel, 1 i vikariat), 2 ergoterapeuter (deles med Bryggergården), 4 aktivitetsmedarbejdere (1 hjemmehjælper, 1 social- og sundhedsassistent, 1 pædagog, 1 socialpædagog), 2 rengøringsassistenter, 4 ernæringsassistenter, 2 planlæggere (1 sygeplejerske, 1 social – og sundhedsassistent), 1 administrativ medarbejder, 43 social- og sundhedshjælpere, 18 social og sundhedsassistenter. Faste vikariater: 3 sundhedsmedarbejdere. Tilkaldevikarer i alt 47: 2 Social og sundhedsassistenter, 8 social- og sundhedshjælpere, 37 ufaglærte
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
14. marts 2023 kl. 8.50-12.15. Der er foretaget interview af borgere samt observation af praksis i Hus B i tidsrummet 10.30-10.50, hus C i tidsrummet 10.55-11.10, hus A i tidsrummet 11.15-11.40 og hus D i tidsrummet 11.45-12.00. Samtidig i hus H 10.30-11.15, hus G 11.15-11.45 og hus F 11.45-12.00. Der er foretaget telefonisk interview med pårørende d. 17. marts 2023, 18. marts 2023 og 20. marts 2023.
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 2 ledere • 8 borgere • 5 pårørende
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynspolitik (2022) • Politik for velfærd (2016) • Politik for værdighed (2019) • Den gode tid på plejehjem (2022) • Velkomstpjece Plejehjem (2022) • Kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk bistand og madservice, jf. lov om social service § 83 (2023) • Kvalitetsstandarder for træning, jf. sundhedsloven § 86 (2023) • Kvalitetsstandard for ophold på plejehjem (2023) • ”Den gode måltidssituation” (2022) • Plejehjemets hjemmeside • Høringssvar af 17. april 2023
Tilsynskonsulent:
Lise Rudbæk og Ditte Bonnerup Jensen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Det fremgår af oplysninger fra ledelse, at tilsynsrapport fra 2022 har givet anledning til drøftelse, refleksion og udvikling i plejehjemmet.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Ledelsen oplyser, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, de har behov for og er visiteret til, ud fra kommunens kvalitetsstandard på området. Ledelsen tilføjer, at medarbejderne er opdateret i forhold til kvalitetsstandard, der desuden indgår som en del af introduktionsprogrammet for nye medarbejdere.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er fokus på at implementere "Personcentreret omsorg" og "Tidlig opsporing" i plejen, hvilket understøttes af drøftelser til triageringsmøder og borgerkonferencer. Ledelsen tilføjer, at tre medarbejdere fremover skal facilitere borgerkonferencer. Ledelsen oplyser, at de endnu ikke har implementeret "Tværfaglige møder".</p> <p>Ledelsen oplyser desuden at have fokus på differentiering af opgaven, så medarbejdernes faglighed anvendes optimalt. Ledelsen tilføjer, at sygeplejersker ofte har overtaget opgaver, som social- og sundhedsassistenterne kan varetage.</p> <p>Ledelsen oplyser, at det har været svært at fastholde medarbejdere i aftenarbejde, hvorfor der er forekommet meget udskiftning. Ledelsen tilføjer, at det har været en udfordring at implementere kommunens kvalitetsstandarder til fulde hos aftenmedarbejderne, hvorfor ledelsen har udpeget en medarbejder som ansvarlig for at understøtte aftenmedarbejderne i implementeringen.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejderne har travlt og der er for få medarbejdere på arbejde om aftenen, hvilket betyder, at nogle borgere bliver usikre, utrygge og går forvirrede omkring, når de ikke kan få hjælp til at komme i seng. En pårørende oplyser, at borger enkelte gange ikke har fået sin medicin om aftenen. Anden pårørende har én gang oplevet, at der kun var en medarbejder på arbejde på en aftenvagt og at vedkommende ikke kunne tilbyde tilstrækkelig hjælp til alle borgere. Ledelsen oplyser, at aftenmedarbejderne har travlt, hvorfor der kan forekomme ventetid om aftenen, hvis flere ønsker at komme i seng på samme tidspunkt.</p> <p>Høringsvar: "Der er tre medarbejdere på arbejde til to huse (...) Det betyder at fordelingen i løbet af aftenen vil være skiftende efter behov. (...) Desuden har vi hver aften en koordinerende assistent som går på tværs af afdelinger. Pårørende kan på den måde godt opleve, at der i nogle tidsrum er én medarbejder i et hus om aftenen, men der er altid mulighed for at tilkalde hjælp".</p> <p>Borgerne oplyser, at de får den hjælp, de har behov for, og at de er tilfredse med hjælpen. En borger oplyser, at vedkommende selv klarer sin egenomsorg. Flere borgere oplyser, at disse klarer dele af deres egenomsorg selv. En borger oplyser, at</p>
----------------	---

	<p>vedkommende foretrækker at sove længe om morgenen, hvilket medarbejderne imødekommer. Anden borger oplyser at have udtrykt ønske om at blive hjulpet i bad på et andet tidspunkt, men at vedkommende var blevet oplyst, at dette ikke kunne lade sig gøre.</p> <p>Flere borgere oplyser, at medarbejderne er dygtige og at hjælpen ydes med respekt og værdighed. Borgerne tilføjer, at medarbejderne er venlige, taler ordentligt til dem og behandler dem ordentligt. En pårørende oplyser, at de fleste medarbejdere taler pænt til borger, men at nogle taler mere hårdt og mangler kompetencer i forhold til borgere med demens. Anden pårørende oplyser, at der ind imellem opleves konflikter borgerne imellem, som gør, at borger trækker sig til egen lejlighed. Det tilføjes, at det er oplevet, at en medarbejder hårdt har sagt "så sæt dig dog ned" til en borger med demens, hvilket havde en negativ indflydelse på øvrige borgere i rummet.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger får den hjælp vedkommende har brug for og at vedkommende er glad for den måde hjælpen udføres. Anden pårørende oplyser, at vedkommende oplever medarbejderne som gode og omsorgsfulde i udførelsen af personlig hjælp og pleje. Tredje pårørende oplyser, at medarbejderne er omsorgsfulde i deres tilgang til borger og anvender humor i tilgangen, der er afstemt borgers humor.</p> <p>En pårørende oplyser, at det opleves, at kvaliteten af hjælp er mangelfuld, når der er vikarer frem for faste medarbejdere. Vedkommende har eksempelvis oplevet, at borger sad i nattøj fra morgen til eftermiddag, havde kolde ben, ikke var vasket og havde våd ble. Pårørende tilføjer, at vedkommende har italesat dette for ledelsen, der opleves som lydøre overfor kritikken.</p> <p><u>Observation af praksis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En borger bliver under tilsynet forstyrret af en medarbejder under et toiletbesøg med anmodning om deltagelse i interview med tilsynskonsulent. Medarbejderen forlader borgeren under toiletbesøget og anmoder tilsynskonsulent om at vente, men forklarer ikke borger, hvem tilsynskonsulenten er og hvad formålet er med tilsynets tilstedeværelse. Borgeren oplyser følgende, at vedkommende har anmodet om ikke at blive forstyrret under toiletbesøg, idet vedkommende ved forstyrrelser har svært ved at gennemføre toiletbesøg. Borgeren udtrykker frustrationer over at være blevet forstyrret. - En borger kommer retur til fællesrummet. Borger viser og fortæller, at vedkommende har fået en forbindelse på den ene fod. Borger udtrykker at være forvirret og irriteret, da borger ikke forstår hvorfor og nu ikke kan passe sine indesko. Borger vil have forbindingen af igen. En medarbejder siger til borgeren: "Prøv lige at have den på en times tid", hvorefter medarbejderen forlader fællesrummet. Borgeren er fortsat forvirret og irriteret. Anden medarbejder gentager det, som den første medarbejder har sagt til borgeren.
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i middel grad. STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - plejehjemmet følger kommunens kvalitetstandard på området.

	<ul style="list-style-type: none"> - plejehjemmet er i gang med implementering af ”personcentreret omsorg” og ”tidlig opsporing”. - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - plejehjemmet sikrer, at de fleste borgere får den hjælp til personlig pleje, som de har brug for. - borgerne inddrages så vidt muligt i egenomsorg. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere får tilstrækkelig hjælp til personlig pleje om aftenen og ved anvendelse af vikarer. - der forekommer eksempler på, at kommunikationsformen fra enkelte medarbejdere ikke tager udgangspunkt i tilgangen ”personcentreret omsorg”. - der forekommer eksempler på, at medarbejdere ikke tilpasser deres kommunikationsform til borger med demens.
--	--

3.3. PRAKTISK HJÆLP

Indsamlet data	<p>Ledelsen oplyser, at borgere får den praktiske hjælp de har brug for og er visiteret til, ud fra kommunens kvalitetsstandard på området. Ledelsen tilføjer, at medarbejderne er opdateret i forhold til kvalitetsstandard, der desuden indgår som en del af introduktionsprogrammet for nye medarbejdere.</p> <p>Ledelsen oplyser, at de netop er startet op med hjemmebesøg i forbindelse med indflytning og at ledelsens erfaring er, at disse besøg giver brugbar viden om borgerens interesser og forventninger. Ledelsen tilføjer, at alle borgere har en kontaktperson og at der i match mellem borger og kontaktperson er fokus på kemi, for at understøtte en personcentreret omsorg.</p> <p>Borgerne oplyser, at de får den hjælp de har behov for, og at de overordnet er tilfredse med rengøringen, om end flere oplyser, at den ikke lever op til borgernes egne standarder. En borger oplyser, at rengøringen er kritisabel, idet rengøringspersonalet ikke flytter møblerne under rengøring. Flere borgere udtrykker utilfredshed med, at der ikke længere tilbydes vinduespudsning. En borger oplyser, at vedkommende har et ønske om selv at pudse sine vinduer, hvis medarbejderne kan klargøre en spand med sæbevand. En pårørende oplyser, at borger, som bruger meget tid på sin terrasse, får slæbt meget skidt med ind i sin lejlighed, der ikke bliver rengjort hyppigt nok.</p> <p>Flere borgere oplyser, at de deltager i praktiske opgaver. En borger oplyser som eksempel, at vedkommende efter eget ønske hjælper med tilberedning af mad. Anden borger oplyser, at vedkommende selv passer sine blomster. En pårørende oplyser, at borger, der godt kan lide at bidrage, inddrages i køkkenarbejdet og hjælper med at servere kaffe til øvrige borgere, hvilket giver vedkommende livsglæde. Anden pårørende oplyser, at medarbejdere inkluderer borger i forskellige opgaver.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende har fået ødelagt to bluser, idet disse er blevet tørret i tørretumbler af medarbejderne. Dette har medført, at borgeren har frabedt sig hjemmestrik fra sine pårørende af frygt for fejlvaske, samt at vedkommendes pårørende</p>
----------------	---

	<p>nu vasker tøj for borgeren, da borgeren har dårlige erfaring med hjælp til tøjvask fra plejehjemmet. Borgeren tilføjer, at vedkommende har modtaget erstatning for det ødelagte tøj.</p> <p>En pårørende oplyser, at det opleves, at kvaliteten af hjælp er mangelfuld, når der er vikarer frem for faste medarbejdere. Vedkommende har som eksempel oplevet, at borger ikke var hjulpet ud af sengen samt at gardiner var trukket for, så borger ikke var bevidst om, at det var dag.</p> <p><u>Observation af praksis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En borger sidder ved bordet i fællesrummet med sin håndtaske i skødet. Borgeren kigger rundt og udtrykker gentagne gange at være forvirret over forskellige ting. En medarbejder sætter sig ved siden af borgeren og forsøger at berolige borgeren. - Anden borger kommer ind i fællesrummet og sætter sig på en stol, hvor der er hjul under. En medarbejder kommer hen til borgeren og guider verbalt og fysisk borgeren til at rejse sig fra stolen og hen til en anden stol uden hjul under. Borgeren følger med medarbejderen.
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området. - de fleste borgere er tilfredse med den hjælp de modtager. - plejehjemmet sikrer i de fleste tilfælde, at borgerne får den nødvendige praktiske hjælp i forhold til borgernes behov. - plejehjemmet har fokus på at inddrage de borgere, der kan og vil, i praktiske opgaver. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der forekommer eksempler på, at borgere ikke får den praktiske hjælp, som de har behov for, når der er vikarer på arbejde. - ikke alle borgere er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, der ydes.

3.4. MADSERVICE

<p>Indsamlet data</p>	<p>Ledelsen oplyser, at borgerne får den hjælp til madservice, de har behov for og er visiteret til, ud fra kommunens kvalitetsstandard på området. Ledelsen tilføjer, at medarbejderne er opdateret i forhold til kvalitetsstandard, der desuden indgår som en del af introduktionsprogrammet for nye medarbejdere.</p> <p>Ledelsen oplyser at have implementeret personcentreret omsorg på dagholdet og følger op på dette ved MUS-samtaler samt ved anvendelse af kort fra rejseholdet, der er synligt placeret i alle huse. Ledelsen oplyser, at et eksempel kan være at huske at spørge borgerne om, hvad de vil have til morgenmad, hvortil borgeren kan svare, at det ved</p>
-----------------------	--

medarbejderen, men at medarbejderen herved viser at anerkende, at borgeren en dag kan få lyst til at prøve noget nyt.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne er gode til at videregive viden til øvrige medarbejdere, hvis de bliver opmærksomme på, at en borger er glad for en bestemt type mad. Ligeledes oplyser ledelsen, at ergoterapeuterne og ernæringsassistenterne har et godt samarbejde vedrørende borgere med dysfagi eller andre særlige behov i forhold til ernæring. Ledelsen tilføjer, at denne viden videregives til sygeplejerske ved triagering.

Ledelsen oplyser, at der er fire ernæringsassistenter ansat, der hver har ansvaret for to huse. Ledelsen oplyser, at ernæringsassistenterne har fokus på, at duften af mad øger madlysten, hvorfor maden efter tilberedning i et hus, så vidt muligt færdigtilberedes i det andet hus, så begge huse dufter af mad op til måltiderne.

Borgere oplyser, at de er tilfredse med maden, der er velsmagende, varieret og af god kvalitet. Flere borgere oplyser, at der er sket en positiv ændring i maden i forbindelse med, at der er blevet ansat medarbejdere til at tilberede maden i husene. En borger tilføjer, at køkkenmedarbejderne gerne tager imod forslag til retter eller kostsammensætning. Anden borger oplyser, at borgerne kan komme med forslag til retter samt at borgerne har mulighed for at vælge en ret til sin fødselsdag. Tredje borger oplyser, at der er valgmuligheder til både morgenmad og aftensmad. Ledelsen oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med maden og at de har mulighed for at komme med input eksempelvis på husmøderne.

En borger oplyser, at vedkommende nogle dage vælger at spise i egen bolig, idet vedkommende ikke oplever fællesskab med øvrige beboere, da flere af borgerne i det pågældende hus er demente. Anden borger oplyser, at der kan være uro og konflikter borgere imellem under måltiderne i fællesrummet. Borger tilføjer, at det giver mere ro og færre konflikter, når enkelte borgere flytter faste pladser ved bordet, og derved bliver måltiderne en bedre oplevelse for alle. Tredje borger oplyser, at der kan være uro i fællesrummet under måltiderne, hvilket er svært for vedkommende at være i. En pårørende oplyser, at medarbejderne ofte sidder i den ene ende af spisebordet og dermed kun snakker med borgere i denne ende.

Høringssvar "Efter vi har ansat ernæringsassistenter (proces fra juni-nov 2022), har vi i langt højere grad et fokus på rolige måltider hvor borgerne støttes på det funktionelle niveau de er og efter de ønsker de har. Ernæringsassistenten er dagligt med-spiser sammen med 1-2 plejepersonaler".

En pårørende oplyser, at borger har fået væsentlig bedre appetit efter indflytning på plejehjemmet. Ligeledes at borger over for pårørende roser maden samt at fællesskabet omkring maden, øger borgerens madlyst. Anden pårørende oplyser, at kvaliteten af maden er god og at borger kan komme med ønsker til maden. Denne pårørende tilføjer, at ernæringsassistent skaber en god stemning under madlavning.

En pårørende oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på, at borger ønsker lidt sødt til sin kaffe. Anden pårørende oplyser, at borger roser maden. Samme pårørende har spist på plejehjemmet til arrangementer og beskriver maden som velsmagende. Tredje

	<p>pårørende oplyser, at kvaliteten af maden varierer efter, hvilke medarbejdere, der er i køkkenet. Samme pårørende oplyser, at borger har ønske om andet rugbrødsmad end det, der serveres, samt at rugbrødet opleves tørt.</p> <p><u>Observation af praksis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - I et af husene er medarbejder i gang med at koge suppe og fællesrummet dufter heraf.
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende madservice 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 maden. - maden tilpasses i de fleste tilfælde den enkelte borgers præferencer. - plejehjemmet sikrer korrekt ernæringsindsats for borgerne. - duften af madlavning i fælleslokalerne har en positiv effekt på borgerne. - borgerne har indflydelse på, hvilken mad, der serveres. - borgerne selv bestemmer, hvor de ønsker at spise deres måltider. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der kan forekomme uro og verbale konflikter borgere imellem under måltiderne. - der forekommer eksempel på, at medarbejdere ikke ved alle måltider har fokus på den gode måltidsoplevelse.

3.5. TRÆNING

<p>Indsamlet data</p>	<p>Ledelsen oplyser, at borgerne får den hjælp til træning, de har behov for og er visiteret til, ud fra kommunens kvalitetsstandard på området. Ledelsen tilføjer, at medarbejderne er opdateret i forhold til kvalitetsstandard, der desuden indgår som en del af introduktionsprogrammet for nye medarbejdere.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er tilknyttet to ergoterapeuter, der deles mellem to plejehjem, og at der er udarbejdet funktionsbeskrivelse i forhold til deres opgaver. Ledelsen oplyser ligeledes, at der er ansat unge i spirejob hver eftermiddag, hvilket giver liv i fællesrummene og hjælper til at igangsætte og fastholde aktiviteter og samtaler.</p> <p>Ledelsen oplyser, at medarbejderne har fokus på at motivere borgerne til træning eksempelvis gennem fælles gåture og træning med de motionscykler, der forekommer i alle husene. Ledelsen tilføjer, at mange borgere udtrykker begejstring ved anvendelse af VR-brille sammen med motionscykel og at dette blandt andet har ført til konkurrence mellem husene om at køre flest kilometer, hvorved borgerne motiveres til at være aktive.</p> <p>Flere borgere oplyser, at disse deltager i gymnastik holdtræning, hvilket borgerne er tilfredse med. Flere borgere oplyser ligeledes om systematisk anvendelse af motionscykel. En borger udtrykker stor glæde ved anvendelse af VR-brille under cykling</p>
-----------------------	---

	<p>på motionscykel. En borger ønsker ikke at deltage i gymnastik, men går tur med "rollatorbanden" (et fællesskab af borgere, der fast går tur sammen). Samme borger beskriver positiv effekt af systematisk træning med fysioterapeut efter at have været meget stillesiddende i årene op til indflytning på plejehjem. Anden borger oplyser ligeledes at have positiv effekt af fysioterapi, om end vedkommende beskriver frustrationer på grund af uklarhed omkring tidspunkt for planlagt træning. Tredje borger oplyser at være bevilliget fysioterapi to gange om ugen.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger går til stolegymnastik uden for plejehjemmet og at det er positivt for vedkommende at fastholde kontakten til bekendte uden for plejehjemmet herigennem. Anden pårørende oplyser, at borger deltager i aktiviteter, når faste medarbejdere er opmærksomme på at tage borger med. Flere pårørende oplyser, at medarbejdere er gode til at få borgerne med i forskellige aktiviteter. En pårørende tilføjer, at borger har behov for individuel træning, men selv har frasagt sig denne. Pårørende har ønske om, at borger i højere grad motiveres af medarbejdere til at tage imod tilbud om træning.</p> <p><u>Observation af praksis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En medarbejder henvender sig til en borger i fællesrummet. Medarbejder fortæller borger, at de skal aftale gå-træningsforløb. Det vil borger gerne deltage i. Borger udtrykker, at vedkommende gerne vil kunne gå med rollator i stedet for at sidde i kørestol, hvilket anerkendes af medarbejder. - En borger sidder på motionscykel, mens to fysioterapeuter observerer og guider borger i anvendelse af cyklen. - En borger er netop hjemvendt fra gåtur og udtrykker stor tilfredshed ved at motionere i den friske luft.
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende træning bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne udtrykker tilfredshed med den træning de modtager. - borgerne får den genoptræning og vedligeholdende træning, de har behov for og er visiteret til. - borgerne udtrykker tilfredshed med de aktiviteter, der tilbydes. - borgernes fysiske, kognitive og sociale færdigheder vedligeholdes via forskellige aktiviteter. - plejehjemmet har fokus på tilgangen "Personcentreret omsorg" og "Tidlig opsporing". <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der forekommer eksempel på, at aftaler om træning ikke er tydelig for alle borgere.

3.6. INDDRAGELSE AF PÅRØRENDE

Indsamlet data	<p>Ledelsen oplyser, at de netop er startet op med hjemmebesøg i forbindelse med indflytning og at ledelsens erfaring er, at disse besøg giver brugbar viden om borgerens interesser. Ledelsen tilføjer, at de anvender kommunens guides og udleverer velkomstpjece ved hjemmebesøg. Ledelsen oplyser, at de har fået etableret fast procedure for opfølgningssamtaler.</p> <p>Ledelsen oplyser at have fokus på inddragelse af pårørende og at pårørende eksempelvis gerne må deltage i husmøderne. Ledelsen oplyser, at aftenmedarbejderne ofte har særlig kendskab til pårørende, idet mange borgere har besøgende om aftenen. Ledelsen tilføjer, at aftenmedarbejderne er gode til at videregive relevant viden til øvrige medarbejdere.</p> <p>Flere borgere oplyser, at vedkommendes pårørende er behjælpelig med praktiske opgaver som indkøb, vinduespudding og ledsagelse ved lægebesøg. En borger oplyser, at vedkommendes pårørende går ture med vedkommende. Anden borger oplyser, at vedkommende pårørende hjælper vedkommende med sin økonomi. En pårørende oplyser, at vedkommende har frugt med til borgerens aftenkaffe og henter dennes medicin. Anden pårørende oplyser, at vedkommende deltager i aktiviteter på plejehjemmet og opholder sig i fællesrummet. Tredje pårørende henter medicin og deltager i lægesamtaler.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommendes pårørende en gang har hjulpet vedkommende i bad. Borgeren oplyser, at vedkommende efterfølgende havde fået besked af medarbejdere på, at pårørende ikke må hjælpe med bad. Borgere udtrykker frustration over, at der i plejehjemmet, som skal forestille at være borgerens hjem, skal være medarbejdere, der bestemmer, hvem der skal give vedkommende et bad.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende har god kontakt med medarbejderne, men at vedkommende, hvis pårørende har boet på plejehjemmet siden august 2022, aldrig har talt med ledelsen. Denne pårørende tilføjer, at den ikke synlige ledelse ikke går ud over omsorgen for borger, men at det som pårørende ville være rart at have kendskab til ledelsen, hvis der skulle opstå noget. Anden pårørende oplyser, at borger hverken har haft indflytningssamtale eller opfølgende samtale. Samme pårørende tilføjer, at vedkommende har god dialog med medarbejdere, men aldrig har talt med ledelsen. Tredje pårørende har haft samtale med ledelsen vedrørende kritik af plejehjemmet og oplever, at ledelsen lytter konstruktivt. Fjerde pårørende har deltaget i indflytningssamtale og er løbende i dialog med medarbejdere og ledelse. Femte pårørende oplyser at have deltaget i indflytningssamtale, men ikke opfølgningssamtale, idet der ikke har været behov her for. Ledelsen oplyser, at deres ambitioner er at være synlige for både borgere og pårørende.</p> <p>Høringssvar: <i>"Vi har i perioden siden jeres sidste besøg i 2022, arbejdet opmærksomt med netop inddragelsen af de pårørende i det omfang der er givet samtykke til det. (...) Dette (indflytnings- og opfølgningssamtaler, red.) sker kontinuerligt nu og der er udarbejdet procedure for at sikre dette".</i></p> <p>En pårørende oplyser, at der opleves stor udskiftning i vikarer, men at de faste medarbejdere er stabile og det er rart som pårørende at blive mødt af kendte</p>
----------------	--

	<p>medarbejdere. Anden pårørende har ønske om, at medarbejderne har navneskilt på, da det vil gøre det lettere for både borgere og pårørende at henvende sig. Tredje pårørende oplyser, at nogle medarbejdere ikke siger goddag og farvel til borger samt at borger savner overblik over, hvem der er på arbejde de pågældende dage. Fjerde pårørende oplyser, at medarbejderne har travlt, men er nærværende.</p> <p>Høringssvar: <i>"I alle huse er der oversigt over hvilke personaler som er på arbejde de pågældende dage"</i>.</p> <p>En pårørende har oplevet at blive ringet op af borger, der har beklaget sig over hjælpen fra en aftenvag. Den pårørende har efterfølgende kontaktet denne medarbejder, som hertil svarede om borger nu havde ringet til sin pårørende igen og følgende spurgt om denne pårørende havde sladret til ledelsen. Den pårørende oplyser at have talt med leder herom. Anden pårørende oplyser, at medarbejdere giver udtryk for deres frustrationer i forhold til arbejdet over for borger og pårørende.</p> <p><u>Observation:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En pårørende sidder sammen med borger i fællesrum og drikker kaffe.
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende inddragelse af pårørende bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - plejehjemmet afholder samtaler med borgere og/eller pårørende, med udgangspunkt i kommunens informationspjecer. - projekt "Inddragelse af pårørende" er delvist implementeret i praksis. - de fleste pårørende oplever, at kommunikationen fra medarbejdere og ledelsen er imødekommende og forstående. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere og pårørende er blevet tilbudt indflytnings- og/eller opfølgende samtale. - der forekommer eksempel på, at medarbejdere taler negativt om borger til pårørende. - der forekommer eksempler på, at medarbejdere deler frustrationer over sit arbejde med pårørende. - der forekommer eksempler på at inddragelse af pårørende ikke tager udgangspunkt i tilgangen "personcentreret omsorg".

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 Nordfyns 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.

Tilsynet vil overordnet set blive organiseret som følger:

- Interview med borgere
- Interview med ledelse
- Interview med pårørende
- Observationer af medarbejderes praksis

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

Bedømmelsesskala	
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