



KVALITETSVURDERING

MØLLEHAVEN 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	4
Datagrundlag	5
Formål og metode	12
Kontaktoplysninger	13

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, 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+.

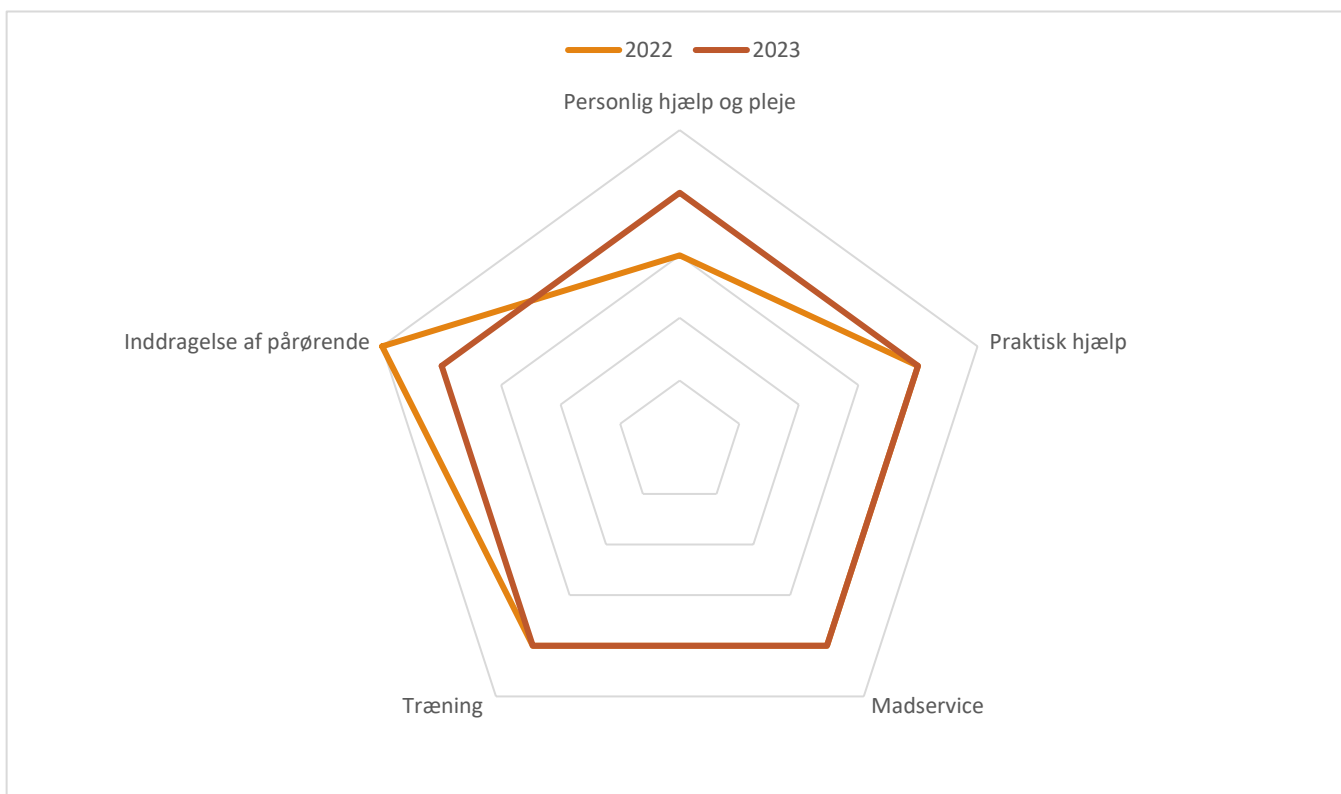
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

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



Figuren viser plejehjemets 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	<p>STS+ vurderer, at plejehjemets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er høj.</p> <p>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.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere får den hjælp til personlig pleje, de har behov for.</p>	4

	<p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at der i høj grad anvendes en respektfuld og anerkendende tilgang.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj 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 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 borgerne i meget 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 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 borgerne i meget høj grad er tilfredse med maden.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere får den særkost 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 høj.</p> <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>	4

Inddragelse af pårørende	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende inddragelse af pårørende er høj.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj 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 kommunikationen og aftalerne mellem plejehjemmet og pårørende kan være mangelfuld.</p>	4
--------------------------	---	---

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 borgeres behov for særkost imødekommes. (Se beskrivelse under "Madservice"). 3. Øget fokus på borgerinddragelse i lettere praktiske opgaver, med henblik på at vedligeholde borgernes kompetencer. (Se beskrivelse under "Praktisk hjælp"). 4. Øget fokus på, at medarbejdernes kommunikationsform tager udgangspunkt i tilgangen "Personkoncentreret omsorg". (Se beskrivelse under "Personlig hjælp og pleje" og "Træning"). 5. Øget fokus på at optimere kommunikationen med pårørende. (Se beskrivelse under "Inddragelse af pårørende"). 6. Øget fokus på, at aftaler med pårørende om afhentning af borgere overholdes. (Se beskrivelse under "Inddragelse af pårørende").

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM MØLLEHAVEN PLEJEHJEM

Adresse
Møllehaven 24, 5400 Bogense
Leder
Pia Hvid (Teamleder) Annemarie Hansen (Områdeleder)
Antal borgere
40
Antal ansatte og personalesammensætning
Fastansatte i alt 49: 1 Teamleder, 1 Områdeleder, 3 sygeplejersker, 8 SOSU- assistenter, 24 SOSU-hjælpere, 1 pædagog, 5 husassistenter, 2 Sygehjælpere, 1 Hjemmehjælper, 1 Ergoterapeut, 2 Ernæringsassistenter, 1 Husassistent, 3 Fleksjobbere, 2 Klippe-kortsmedarbejdere, 1 Spirejobber og 1 Ufaglært. Tilkaldevikarer i alt: 9.

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	
D. 7. marts 2023 kl. 8.50-12.15 Der er foretaget observation af praksis i fællesrummet i Hus 5 i tidsrummet kl. 9.40-10.20, i fællesrummet i Hus 4 i tidsrummet kl. 10.20-10.30 og i fællesrummet i Hus 2 i tidsrummet kl. 10.45-11.05. Der er foretaget telefonisk interview med pårørende d. 9. marts 2023 og d. 10. marts 2023.	
Deltagere i interviews	
<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere • 2 medarbejdere • 2 ledere • 3 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, 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 (d. 20-03-2023) 	
Tilsynskonsulenter:	
Ditte Bonnerup Jensen og Lise Rudbæk	

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 kvalitetsstandarden, 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</p>
----------------	---

	<p>borgerkonferencer. Ledelsen tilføjer, at de er i gang med planlægningen af "Tværfaglige møder", hvor der på sigt skal udarbejdes handleplaner med mål for alle borgere.</p> <p>Ledelsen tilføjer desuden, at medarbejderne har arbejdet med "Værdighedsforløb", der skal sikre alle borgere et værdigt ældre liv, med fokus på, at borgerne bliver set og hørt, samt har selvbestemmelse i eget liv. Ledelsen fortæller om eksempler på, hvordan medarbejdernes dagsprogram tilpasses borgernes dagsrytmer og interesser.</p> <p>Borgerne oplyser, at de får den hjælp, de har behov for, og at de er tilfredse med hjælpen. En borger tilføjer, at vedkommende kan klare dele af sin egenomsorg selv. Ledelsen oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de får.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke får den hjælp til bad og mundhygiejne, som borgeren har behov for. To pårørende oplyser, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. En pårørende tilføjer, at borger selv klarer dele af sin egenomsorg.</p> <p>Borgerne 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.</p> <p>Pårørende oplyser, at medarbejderne taler til og behandler borgerne ordentligt. Pårørende tilføjer, at medarbejderne er søde, venlige og hjælpsomme, hvilket borgerne også giver udtryk for.</p> <p>Ledelsen oplyser, at borgerne har medindflydelse på, hvornår de ønsker at få hjælp til at komme op om morgenen.</p> <p><u>Observation af praksis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En borger spørger til den medicin, der udleveres af en medarbejder. Medarbejderen vejleder og forklarer borgeren, hvilken medicin, der er doseret, samt hvilken læge, der har ordineret medicinen. - Medarbejderne hjælper borgerne med at bevare værdighed og velsoignerethed i forbindelse med morgenmåltidet. - Medarbejderne holder samtalerne ved bordet i gang og inddrager borgerne heri. - En medarbejder svarer på vegne af de adspurgte borgere, inden borgerne selv får mulighed for at svare. - Medarbejderne anvender humor i snakken med nogle af borgerne, der spejler disse borgeres egen humor. Under en sådan dialog observeres, at en borger pludselig udtrykker at være forvirret og mangler forståelse for medarbejderens kommunikation. Medarbejderen bemærker umiddelbart ikke ændringen i borgerens udtryk og fortsætter den humoristiske tilgang i samtalen.
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området. - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - plejehjemmet sikrer, at de fleste borgere får den hjælp til personlig pleje, som der er behov for. - borgerne inddrages i egenomsorg, så vidt muligt. - plejehjemmet er i gang med implementering af "Personcentreret omsorg" og "Tidlig opsporing". - plejehjemmet har fokus på værdighed i plejen. - plejehjemmet anvender en respektfuld og anerkendende tilgang.

	<p>STS+ vurderer det negativt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere får tilstrækkelig hjælp til personlig pleje. - der forekommer eksempler på, at kommunikationsformen fra enkelte medarbejdere ikke tager udgangspunkt i tilgangen "Personcentreret omsorg". - der forekommer eksempel på, at en medarbejder ikke formår at aflæse ændring/skift i en borgeres sindstilstand og derved ikke får tilpasset kommunikationsformen hensigtsmæssigt i den aktuelle situation.
--	---

3.3. PRAKTISK HJÆLP

<p>Indsamlet data</p>	<p>Ledelsen oplyser, at borgerne får den praktiske hjælp, 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>Borgerne oplyser, at de får den hjælp de har behov for, og at de er tilfredse med rengøringen. Ledelsen oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de får.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgerne får den praktiske hjælp, som de har behov for. Pårørende tilføjer, at borgerne er tilfredse med hjælpen. To pårørende tilføjer, at de sørger for ekstra rengøring i borgernes boliger, som supplement til den rengøring, plejehjemmet yder. En pårørende tilføjer desuden, at vedkommende hjælper borger med at passe blomster.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke deltager i nogen former for praktiske opgaver. Ledelsen oplyser, at der er fokus på borgerinddragelse i praktiske opgaver, hvor medarbejderne skal aktivere borgerne fremfor at servicere dem, og kommer med eksempler herpå. En pårørende oplyser, at borger inddrages i opgaven med at lægge rent tøj sammen og på plads. Anden pårørende oplyser, at medarbejderne servicerer borgerne, i stedet for at opfordrer borgerne til selv at gøre noget, som for eksempel selv at hente og bringe sin drikke og kop m.v.</p> <p><u>Observation af praksis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Medarbejderne servicerer borgerne i forbindelse med morgenmåltidet, uden at borgerne opfordres/motiveres til at klare det, de selv kan.
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende praktiske hjælp 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. - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige praktiske hjælp i forhold til borgernes behov. - plejehjemmet inddrager nogle borgere i lettere praktiske opgaver. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der forekommer eksempler på, at borgere, der kan, ikke inddrages i lettere praktiske opgaver.

3.4. MADSERVICE

Indsamlet data	<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>Borgere oplyser, at de er tilfredse med maden, der smager godt, er varieret og er af god kvalitet. En medarbejder oplyser, at borgerne giver udtryk for, at de kan lide den mad, der serveres. Medarbejderen tilføjer, at borgerne spørges om, hvad de har lyst til at spise, og til egen fødselsdag kan borgeren bestemme den varme ret.</p> <p>En borger oplyser, at det er muligt, at få rugbrødsmad, såfremt vedkommende ikke kan lide den ret, der serveres. Anden borger tilføjer, at vedkommende er usikker på, om der kan vælges en anden ret, end det, der bliver serveret. En medarbejder oplyser, at såfremt en borger ikke kan lide den ret, der serveres, bliver borgeren tilbudt rugbrødsmad eller rester fra et andet måltid.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgerne udtrykker, at de er tilfredse med maden, og at den smager godt. En pårørende tilføjer, at en borgers behov for særkost, grundet risici for diabetes og vægtøgning, ikke tilgodeses af medarbejderne, selvom pårørende har påpeget dette flere gange. Ledelsen oplyser i denne sammenhæng, at borgerne skal have den særkost, de har behov for, og at kostmedarbejderne har fokus på at sikre korrekt kost og ernæring til borgerne. Ledelsen tilføjer, at de vil følge op på den konkrete borger.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der tages hensyn til borgernes særlige kostbehov. To pårørende oplyser, at borgernes særlige kostønsker og -behov imødekommes.</p> <p>En medarbejder oplyser, at der laves mad og bages i husene på skift, hvilket aktiverer og stimulerer sanserne hos borgerne, og føre til øget appetit. Medarbejderen tilføjer, at borgerne giver udtryk for, at de er glade for, at der bliver lavet mad i husene. Pårørende oplyser, at duften af madlavning og bagning i husene er positivt. En pårørende tilføjer, at borger har været inddraget i bagning, og at borgeren gerne vil deltage i flere aktiviteter med madlavning.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke deltager i madlavningen. En medarbejder oplyser, at borgerne har mulighed for at deltage i delprocesser, såfremt de viser interesse herfor. Ledelsen oplyser, at det ikke er gavnligt for den enkelte borger, hvis serviceniveauet fra medarbejderne er for højt, da det træner borgerne, at de er med til hverdagsaktiviteter, og kommer med eksempler herpå.</p> <p>Ledelsen oplyser, at måltidsoplevelserne for borgerne er optimeret, da der i hvert hus er indført en måltidsvært og to medspisere ved middagsmåltidet. Ledelsen tilføjer, at det har skabt øget ro under middagsmåltidet, da der ikke vaskes op imens, samt at ledelsen ikke kontakter medarbejderne i husene under måltiderne.</p> <p>Borgere, medarbejdere, ledelse og pårørende oplyser, at borgerne selv kan bestemme, hvor og hvornår de vil spise deres måltider, med udgangspunkt i borgernes egne ønsker og vaner. Pårørende tilføjer, at fællesspisning har en positiv effekt på borgernes trivsel og appetit.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende nyder at drikke øl sammen med nogle af de andre borgere i værkstedet.</p> <p>En medarbejder oplyser, at i ferieperioder for kostmedarbejderne erstattes de varme retter med kølemad fra ekstern leverandør.</p>
----------------	---

	<p><u>Observation af praksis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Medarbejderne yder hjælp og støtte til borgerne før, under og efter morgenmåltidet. Medarbejderne hjælper nogle borgere med at blive placeret ved bordet, hvor andre borgere selv klarer dette. - Medarbejderne forbereder og serverer morgenmaden for borgerne. - Nogle medarbejdere sidder kortvarigt ved bordet sammen med borgerne under måltidet, og ordner ind imellem praktiske opgaver. - Medarbejderne yder hjælp til en borger, der fejlsynker, med en rolig og kompetent tilgang i situationen. - Borgerne spiser deres morgenmad på forskellige tidspunkter. - I ét af husene dufter der af hjemmebag og madlavning. - To borgere kommer retur efter gåtur og spørger en medarbejder, om det er muligt at få "En lille én" til kaffen, hvilket medarbejderen er imødekommende overfor.
<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"> - plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området. - plejehjemmet sikrer korrekt ernæringsindsats for de fleste borgere. - plejehjemmet har fokus på den gode måltidsoplevelse. - borgerne har indflydelse på, hvilken mad, der serveres. - borgerne er tilfredse med maden. - måltiderne tilpasses den enkelte borgers behov og præferencer. - nogle borgere ind imellem inddrages i dele af madlavningen. - duften af bagning og madlavning i fælleslokalerne har en positiv effekt på borgerne. - borgerne selv bestemmer, hvor og hvornår, de ønsker at spise deres måltider. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - det forekommer, at borgeres behov for særkost ikke imødekommes.

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>En borger oplyser, at vedkommende deltager i gymnastik holdtræning, hvilket borgeren er tilfreds med. Borgeren tilføjer at vedkommende har visiteret individuel træning, dog er dette ikke startet op endnu. Anden borger oplyser, at vedkommende ikke ønsker at deltage i den træning, der er tilbudt. Medarbejdere og ledelsen oplyser, at nogle borgere deltager i gymnastik holdtræning og nogle borgere har individuel træning. Ledelsen tilføjer, at status på borgernes træning drøftes og vurderes til triageringsmøder.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger tidligere har deltaget i visiteret træning, dog er det uvist om borger fortsat modtager visiteret træning efter indflytning i plejehjemmet. To pårørende oplyser, at borgerne deltager i gymnastik holdtræning. En pårørende tilføjer, at borger er i gang med et individuelt genoptræningsforløb.</p>
-----------------------	---

	<p>En medarbejder oplyser, at borgerne dagligt tilbydes fælles og individuelle aktiviteter, der stimulerer og vedligeholder borgernes fysiske, mentale, sociale og kognitive kompetencer, ud fra den enkelte borgers interesser og ønsker.</p> <p>Borgerne oplyser, at de er glade for de aktiviteter, der tilbydes, især køreturene i området, hvor borgerne genbesøger steder, de kender. En borger tilføjer, at vedkommende deltager i de aktiviteter, vedkommende har lyst til. Anden borger oplyser, at der ofte ikke er plads i bussen til at komme med på køretur, hvilket borgeren er ærgerlig over. En medarbejder oplyser i denne sammenhæng, at den pågældende borger kommer med på køreture.</p> <p>To pårørende oplyser, at borgerne motiveres til at deltage i fællesaktiviteter – og ture, hvilket borgerne og de pårørende er glade for, da det stimulerer borgernes behov for socialisering og aktivering. Tredje pårørende oplyser, at borger ikke er socialt anlagt, og derfor uvist om borgeren selv siger nej til tilbud om aktiviteter.</p> <p>Borgere, medarbejdere og ledelse oplyser, at der tilbydes værkstedsaktivitet og -samvær for nogle borgere en gang om ugen, hvilket borgerne udtrykker tilfredshed med.</p> <p>Ledelsen oplyser, at medarbejdere i plejen er i gang med at implementere "Træning", som en naturlig del af den daglige pleje og det levede liv. Ledelsen tilføjer, at tværfagligheden i medarbejdergruppen giver mulighed for nye perspektiver i forhold til både den fysiske og kognitive træning.</p> <p><u>Observation af praksis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - To borgere kommer hjem, efter at have været på gåtur med ledsagelse fra en medarbejder, og udtrykker glæde og øget energi. - I ét af husene er en medarbejder i gang med at spille kort med en borger. Anden borger strikker og deltager i samtalen ved bordet. - En medarbejder anvender udtrykket "Det passer da ikke" i forbindelse med en borgers udtalelse, hvor betoningen er irettesættende. - En medarbejder anvender flere gange udtrykket "Ind imellem brokker du dig da" i forbindelse med en borgers udtalelser.
<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"> - plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området. - borgerne får den genoptræning og vedligeholdende træning, de har behov for og er visiteret til. - borgerne udtrykker tilfredshed med den træning de modtager. - borgernes fysiske og kognitive færdigheder vedligeholdes via forskellige aktiviteter. - plejehjemmet har fokus på tilgangen "Personcentreret omsorg", herunder at respektere borgere, der frasiger sig tilbud om træning. - plejehjemmet sikrer videndeling og justering af træningen løbende. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der forekommer eksempler på, at kommunikationen fra medarbejder til borger ikke tager udgangspunkt i tilgangen "Personcentreret omsorg".

3.6. INDDRAGELSE AF PÅRØRENDE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommendes pårørende har hjulpet med indflytningen og er behjælpelige med praktiske opgaver. Anden borger oplyser, at vedkommendes pårørende kommer på besøg dagligt, og at de tager på ture sammen ind imellem. Tredje borger oplyser, at vedkommende savner sin ægtefælle, der ikke er kommet på besøg i flere år. En medarbejder tilføjer i denne sammenhæng, at borgerens ægtefælle er død, og derfor får borgeren ikke besøg.</p> <p>Pårørende oplyser, at de har deltaget i indflytningssamtale sammen med borgerne, hvilket var brugbart og positivt. En pårørende tilføjer, at der har været afholdt opfølgningssamtale. To pårørende tilføjer, at der endnu ikke har været afholdt opfølgningssamtale, da borgerne har boet kort tid i plejehjemmet.</p> <p>To pårørende oplyser, at de er blevet taget godt imod og har fået en god behandling i forbindelse med indflytningen og at kommunikationen med medarbejderne og ledelsen fortsat er rigtig god.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der afholdes samtale med kommende borger og pårørende inden indflytningen, der primært handler om borgerens levede liv, dagligdagen og eventuelle bekymringer i forbindelse med flytningen. Ledelsen tilføjer, at de pårørende udtrykker at være glade for samtalen, da de pårørende oplever at blive set og hørt. Ledelsen tilføjer desuden, at referatet fra samtalen og observationer foretaget i borgerens hjem efterfølgende kan anvendes i samtaler med borgeren, når vedkommende er flyttet ind.</p> <p>Ledelsen oplyser, at det kan forekomme, at borgere, der flytter ind akut, ikke når at blive tilbudt en samtale inden indflytningen. Ledelsen tilføjer, at de forsøger at få aftalt tidspunkt for den opfølgende samtale i forbindelse med indflytningen, for at sikre, at samtalerne afholdes. Ledelsen tilføjer desuden, at de har fokus på at hilse på pårørende, når de pårørende er på besøg, for at opbygge relationen.</p> <p>Pårørende oplyser, at de oplever at være inddraget i borgernes liv og hverdag, da de ofte kommer på besøg, og da de hjælper med praktiske ting.</p> <p>To pårørende oplyser, at de mangler informationer om, hvordan borgerne trives, hvordan borgernes dag er, samt oplysninger om, hvad der foregår af aktiviteter og arrangementer i plejehjemmet. En tredje pårørende oplever, at den skriftlige kommunikation mellem plejehjemmet og pårørende om borgeren kan være mangelfuld. En pårørende tilføjer, at når borger er på besøg hjemme ved pårørende, er det uvist, om det er hjemmeplejen eller plejehjemmet, der skal tilkaldes, hvis akut behov for hjælp.</p> <p>En pårørende har oplevet, at borger stadig lå i sengen, da pårørende kom for at hente borger, selvom det var aftalt med medarbejderne, at borger blev hentet til bestemt tidspunkt. En anden pårørende oplyser, at vedkommende nogle gange har oplevet, at medarbejderne bliver irriteret, når pårørende har bedt om, at borgeren skal være klar til at tage afsted på et bestemt tidspunkt, hvilket betyder, at pårørende ikke har lyst til at spørge medarbejderne igen. Ledelsen oplyser i denne sammenhæng, at det skal kunne lade sig gøre at hjælpe en borger klar til et bestemt tidspunkt. Ledelsen tilføjer, at de løbende vejleder medarbejderne i, hvordan de taler med pårørende, med udgangspunkt i en anerkendende og respektfuld tilgang.</p> <p><u>Observation af praksis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En pårørende, der kommer på besøg hos en borger, går direkte ind i borgerens bolig. Døren til boligen står åben ud til fællesrummet. Den pårørende går i gang med at klippe borgerens negle.
----------------	--

Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende inddragelse af pårørende bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - projekt "Inddragelse af pårørende" er implementeret i praksis. - plejehjemmet anvender samtaleguides fra projekt "Inddragelse af pårørende" i forbindelse med samtaler. - plejehjemmet afholder samtaler med borgere og/eller pårørende, med udgangspunkt i kommunens informationspjecer. - plejehjemmet inddrager pårørendes viden, for at understøtte hjælpen til borgerne. - plejehjemmet inddrager pårørende i borgernes liv og hverdag. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - pårørende oplever kommunikationen med medarbejderne mangelfuld. - der forekommer eksempler på, at medarbejderne ikke har hjulpet borgere klar til et aftalt tidspunkt.
----------------	---

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