



# KVALITETSVURDERING

SØBO PLEJEHJEM

NORDFYNS KOMMUNE

STS+

Lindevej 5A, 5750 Ringe

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>4</b>
<b>Datagrundlag</b> .....	<b>5</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>11</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>12</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+.

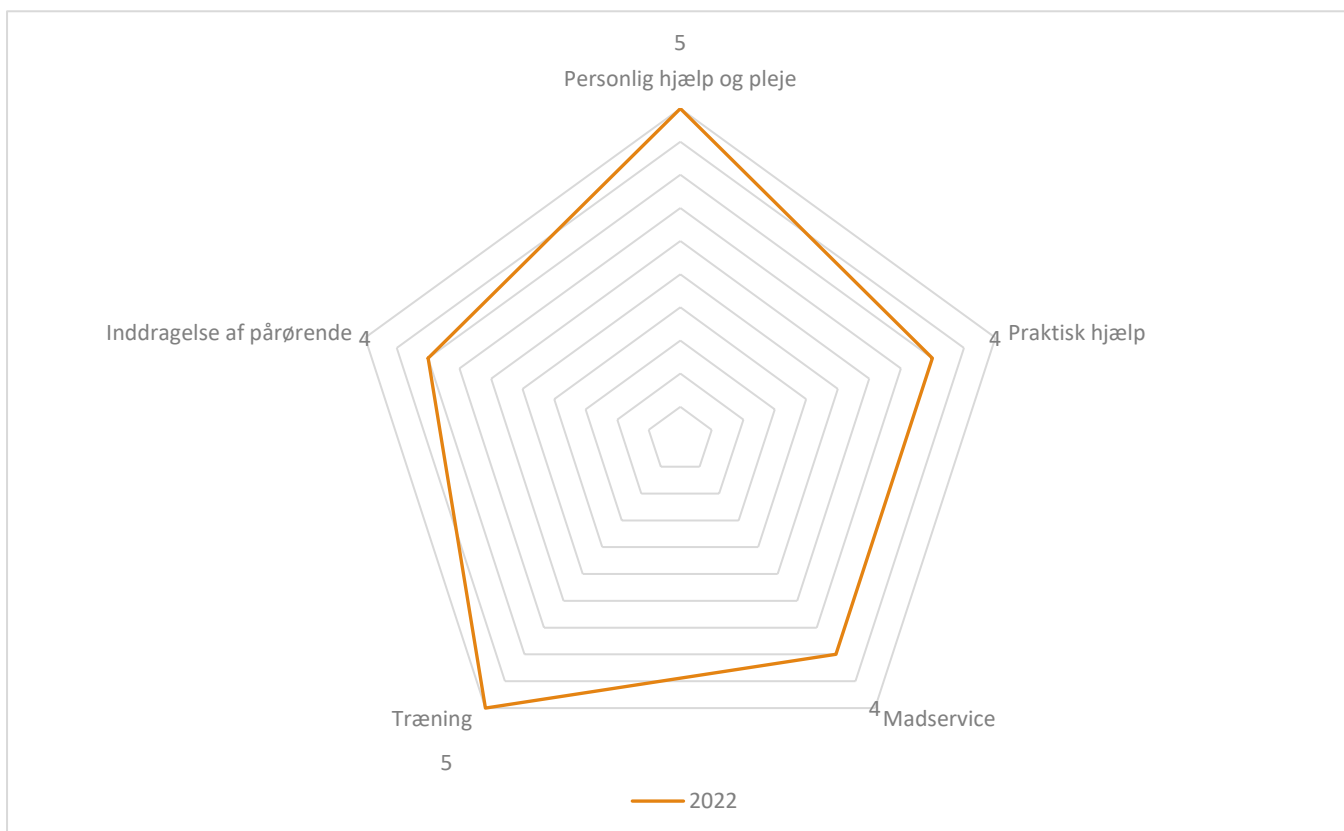
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

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

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



Figuren viser plejehjemets scorer fordelt på temaer.

### 1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Personlig hjælp og pleje	<p>STS+ vurderer, at plejehjemets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god</p> <p>STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje 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 loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p>	5
Praktisk hjælp	STS+ vurderer, at plejehjemets kvalitet vedrørende praktisk hjælp er god.	4

	<p>STS+ vurderer, at praktisk hjælp i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt 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 er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet arbejder rehabiliterende i tilgangen til borgerne.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere inddrages i de praktiske opgaver, som borgerne gerne vil deltage i.</p>	
Madservice	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende madservice er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt 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 de fleste borgere er tilfredse med maden.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med kvaliteten af dele af maden.</p> <p>STS+ vurderer, at nogle medarbejdere anvender enkelte ord og begreber i kommunikationen om hjælpen til borgerne, der kan være udtryk for mangelfuld respekt og anerkendelse.</p>	4
Træning	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende træning er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til træning 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 loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p>	5
Inddragelse af pårørende	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende inddragelse af pårørende er god.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet er i gang med at implementere projekt "Inddragelse af pårørende" i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne tilbydes forskellige former for samtaler.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende er inddraget i borgernes liv og i hverdagen i plejehjemmet.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere har haft indflytnings- og opfølgningssamtale.</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"> <li>1. Fokus på, at alle borgere og/eller pårørende tilbydes en indflytnings- og opfølgningssamtale, jf. "Den gode tid på plejehjem". (Se beskrivelse under "Inddragelse af pårørende").</li> <li>2. Fokus på at optimere alle borgeres tilfredshed med kvaliteten af al maden. (Se beskrivelse under "Madservice").</li> <li>3. Fokus på, at alle medarbejderes kommunikation (brug af ord og begreber) om hjælpen til borgerne er baseret på en anerkendende og respektfuld tilgang. (Se beskrivelse under "Madservice").</li> <li>4. Fokus på inddragelse af alle borgere, der kan og vil, i praktiske opgaver, jf. den rehabiliterende tilgang. (Se beskrivelse under "Praktisk hjælp").</li> </ol>

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM SØBO PLEJEHJEM

Adresse
Rolighedsvej 16, 5400 Bogense
Leder
Pia H. Hansen (Teamleder) Annemarie Hansen (Områdeleder)
Antal borgere
18
Antal ansatte og personalesammensætning
27 fastansatte: 1 sygeplejerske, 1 ergoterapeut, 9 SOSU-assistenter, 13 SOSU-hjælpere, 1 rengøringsassistent, 1 pedel og 1 køkkenassistent. 5 vikarer: 2 SOSU-assistenter, 1 SOSU-hjælper, 1 sygeplejerskestuderende og 1 ufaglært.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
D. 30-08-2022 kl. 8.45-13.40
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 borgere</li> <li>• 2 medarbejdere</li> <li>• 2 Ledere</li> </ul>
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynspolitik (2022)</li> <li>• Politik for velfærd (2016)</li> <li>• Politik for værdighed (2019)</li> <li>• Den gode tid på plejehjem (2021)</li> <li>• Velkomstpjece (2022)</li> <li>• Hjemmebesøg i forbindelse med indflytning på plejehjem (2021)</li> <li>• Samtaleguide til indflytningsamtale efter ca. 1 måned (2021)</li> <li>• Kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk bistand, jf. lov om social service § 83 (2021)</li> <li>• Kvalitetsstandard for madservice, jf. lov om social service § 83 (2021)</li> </ul>

- Kvalitetsstandarder for træning, jf. sundhedsloven § 86 (2021)
- Kvalitetsstandard for ophold på plejecenter (2021)
- Plejehjemmets hjemmeside
- Høringssvar (d. 12-09-2022)

Tilsynskonsulent:

Lise Rudbæk

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Borgerne oplyser, at de er tilfredse med den hjælp de får, der passer til deres behov. To borgere tilføjer, at de har nødkald og at medarbejderne kommer, når de har brug for det.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området, således at borgerne får den hjælp til personlig pleje, de har behov for og er visiteret til. Medarbejdere og ledelsen tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp de får.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at hjælpen justeres løbende, når der observeres ændringer i en borgers funktionsniveau, hvilket drøftes til morgenmøder og triageringsmøder. Medarbejdere og ledelsen tilføjer, at videndeling og dokumentation af indsatsen sikrer, at alle borgere får den hjælp, de har behov for, og at medarbejderne har en ens tilgang i hjælpen til borgerne. Ledelsen tilføjer desuden, at medarbejdernes viden og faglighed understøtter en bedre indsats til alle borgere, og at plejehjemmet inddrager viden/faglighed fra det specialiserede social område, når behov herfor. Medarbejderne tilføjer desuden, at de imødekommer borgerne individuelt, og finder løsninger, der tilgodeser borgernes behov for særlig hjælp og støtte, og sikrer den bedste pleje.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende selv kan klare at tage bad og anden personlig hygiejne, og får hjælp til alle forflytninger, grundet sine fysiske begrænsninger. To borgere oplyser, at de får hjælp til bad en gang om ugen, hvilket er passende i forhold til deres behov, og at de kan klare den øvrige egenomsorg selv.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at borgerne får hjælp til bad i det omfang, borgerne har behov for, samt at tidspunktet for hjælp til bad imødekommer borgernes individuelle ønsker, så vidt muligt, i det hjælpen tilpasses borgerens døgnrytme.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at de arbejder støttende og vejledende ud fra den rehabiliterende tilgang, for at bevare borgernes selvstændighed, funktionsniveau og kompetencer længst muligt. Medarbejderne tilføjer, at borgerne inddrages i egenomsorg og gives den tid, der er brug for, til at klare mest muligt selv. Ledelsen tilføjer, at nogle medarbejdere er længere fremme i brugen af den rehabiliterende tilgangen end andre.</p> <p>Borgere, medarbejdere og ledelsen oplyser, at borgerne selv bestemmer, hvornår de vil stå op og gå i seng. Medarbejdere og ledelsen tilføjer, at der er fokus på borgernes selvbestemmelse og indflydelse på eget liv og hvilken hjælp, de ønsker.</p> <p>Borgerne oplyser, at medarbejderne er flinke, taler pænt og ordentligt, og har en respektfuld tilgang til dem.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at de er opmærksomme på værdighed, respekt og ordentlighed i den hjælp de yder, og at de har fokus på borgernes behov for</p>
----------------	--

	blufærdighed og velsoignerethed. To borgere oplyser, at medarbejderne hjælper med, at de føler sig velsoignerede og veltilpasse.
Vurdering 5	<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>- borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager.</li> <li>- plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til borgernes aktuelle behov, vaner og ønsker.</li> <li>- plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området.</li> <li>- borgerne inddrages i egenomsorg, så vidt muligt.</li> <li>- plejehjemmet har fokus på livskvalitet og værdighed i hjælp til personlig pleje.</li> <li>- plejehjemmet arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang.</li> <li>- plejehjemmet anvender en respektfuld og anerkendende tilgang.</li> </ul>

### 3.2. PRAKTISK HJÆLP

Indsamlet data	<p>Borgerne oplyser, at de er tilfredse med standarden af rengøringen, og at de får den hjælp til praktiske opgaver, som de har brug for. En borger tilføjer, at medarbejderne tager ekstra rengøring i boligen, hvis der er behov for det.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området, således at borgerne får den praktiske hjælp, de har behov for og er visiteret til. Medarbejdere og ledelsen tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med rengøringen og den øvrige hjælp de får.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får fuld hjælp til alle praktiske opgaver, grundet sine fysiske begrænsninger. Anden borger oplyser, at vedkommende selv kan klare lettere praktiske opgaver, og får hjælp til vasketøj, skift af sengetøj og til at rede seng, hvilket borgeren er tilfreds med. Tredje borger oplyser, at vedkommende selv passer sine blomster. Borgeren tilføjer, at medarbejderne tager sig af vasketøjet, dog vil borgeren gerne selv vaske sit tøj.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at borgerne får hjælp til alle praktiske opgaver, rengøring af boligen hver 14. dag og ekstra rengøring ved behov. Medarbejdere og ledelsen tilføjer, at der er fokus på den rehabiliterende tilgang, for at bevare borgernes selvstændighed, værdighed og funktionsniveau længst muligt.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at de fleste borgere fravælger at deltage i rengøring og praktiske opgaver. Medarbejderne tilføjer, at en borger bidrager til vask af eget tøj og at enkelte borgere kan inddrages i lettere praktiske opgaver, ud fra borgerens interesser og livshistorie.</p> <p>Ledelsen oplyser, at en borger har valgt privat rengøring af egen bolig og enkelte pårørende hjælper borgerne med rengøring og oprydning i boligen, når de er på besøg.</p>
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager.</li> <li>- plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og støtte i forhold til borgernes aktuelle behov.</li> <li>- plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området.</li> <li>- plejehjemmet arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- plejehjemmet har fokus på at inddrage nogle borgere i lettere praktiske opgaver.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere inddrages i de praktiske opgaver, som borgerne gerne vil deltage i.</li> </ul>
--	--

### 3.3. MADSERVICE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at maden smager godt og er af ok kvalitet. Anden borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med morgenmaden, der er varieret. Borgeren tilføjer, at vedkommende er utilfreds med dele af kosten, f.eks. er kvaliteten af kødet i nogle af de varme retter dårlig og noget af pålægget på smørrebrødet er kedeligt og uappetitligt. Tredje borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med kvaliteten af morgenmaden og smørrebrødet. Borgeren tilføjer, at vedkommende er mindre tilfreds med kvaliteten af den varme mad, da noget af kødet er svært at tygge. Medarbejdere og ledelsen oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med kosten og med kvaliteten heraf.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området, således at borgerne får den kost og hjælp til måltider, de har behov for og er visiteret til. Medarbejdere og ledelsen tilføjer, at medarbejderne har relevant viden og faglighed i forhold til at imødekomme borgernes kostbehov og til at sikre korrekt kost.</p> <p>Ledelsen oplyser, at ergoterapeut og køkkenmedarbejdere samarbejder om at sikre, at kosten tilpasses og sammensættes den individuelle borgers behov. Medarbejdere og ledelsen oplyser, at nogle borgere anvender hjælpemidler under måltidet, hvilket giver borgeren mulighed for at spise selvstændigt længst muligt. Medarbejderne tilføjer, at alle borgerne vejes en gang om måneden, eller oftere hvis behov herfor, og ved vægttab udarbejder medarbejderne en ernæringscreening. Medarbejdere og ledelsen tilføjer desuden, at en borger, der har udtrykt ønske om at tabe sig i vægt, får støtte og vejledning hertil af medarbejderne.</p> <p>En borger oplyser, at det er muligt at få special mad, som f.eks. sin livret. To borgere oplyser, at de har indflydelse på menuen, kan få deres sin livret ind imellem. Medarbejdere og ledelsen oplyser, at borgerne tilbydes den mad de ønsker, så vidt muligt. Medarbejderne tilføjer, at borgerne har mulighed for at ønske retter og tilbydes en variation af drikke til måltiderne.</p> <p>Borgere, medarbejdere og ledelsen oplyser, at borgerne kan få en alternativ ret, hvis de ikke vil have det, der serveres.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at borgerne løbende spørges, om de fortsat vil have det mad de plejer at få, eller om de ønsker anden mad. Medarbejderne tilføjer, at køkkenmedarbejderne står for madlavningen, og duften øger borgernes appetit. Medarbejderne tilføjer, at maden serveres, så så den fremstår fint og indbydende.</p> <p>Borgerne oplyser, at der er en rolig og hyggelig stemning til måltiderne i fællesrummene, dog er det ikke muligt at snakke med de andre borgere. Medarbejdere og ledelsen oplyser, at der er en god stemning til måltiderne, ingen konflikter eller uro, og at borgerne får god tid til at spise. Medarbejderne tilføjer, at de holder snakken i gang under måltiderne.</p> <p>Borgere, medarbejdere og ledelsen oplyser, at borgerne selv bestemmer, om de vil spise deres måltider i fællesrummet eller i egen bolig. Medarbejderne tilføjer, at borgerne har</p>
----------------	--



	<p>faste pladser ved bordene, og at enkelte borgere spiser ved eget bord i fællesrummet, baseret på borgerens eget ønske og medarbejdernes faglige vurdering. Medarbejderne tilføjer desuden, at nogle borgere får maden serveret portionsanrettet og andre borgere tager selv fra skåle og fade, der sendes rundt ved bordene.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at der er fleksible tidspunkter for morgenmaden, hvor middags- og aftensmad serveres til faste tider, dog kan borgeren altid få sit måltid på et andet tidspunkt.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke bidrager ikke til madlavningen. Ledelsen oplyser, at de fleste borgere fravælger at deltage i madforberedelserne. Medarbejderne oplyser, at nogle borgere gerne vil være til stede under madlavningen, for at få en snak med køkkenmedarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at nogle borgere skal mades, andre kan klare sig med verbal støtte og en del borgere spiser selvstændigt. Ledelsen oplyser i denne sammenhæng, at brugen af ordet ”mades” er kendetegn for en gammel kultur.</p>
<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"> <li>- de fleste borgere er tilfredse med maden.</li> <li>- maden tilpasses den enkelte borgers behov og præferencer.</li> <li>- plejehjemmet har fokus på den gode måltidsoplevelse.</li> <li>- borgerne selv bestemmer, hvor og hvornår, de ønsker at spise deres måltider.</li> <li>- plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området.</li> <li>- plejehjemmet sikrer korrekt ernæringsindsats for alle borgere.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere er tilfredse med kvaliteten af dele af maden.</li> <li>- nogle medarbejdere anvender ord/begreber omkring fysisk hjælp til borgere under måltidet, der kan være udtryk for mangelfuld respekt for og anerkendelse af den enkelte borger.</li> </ul>

### 3.4. TRÆNING

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommende ikke modtager nogen former for træning, og holder sig selv i gang ved at gå ture indendørs. Anden borger oplyser, at vedkommende har fået en træningsplan fra ergoterapeuten, dog er det svært at holde motivationen i gang. Tredje borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med træningen og kender formålet med træningen, dog er borgeren usikker på om træningen har nogen effekt. Borgeren tilføjer, at vedkommende træner med ergoterapeuten to gange om ugen, træner øvelser dagligt med medarbejderne og træner selv daglige gangfunktion.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området, således at borgerne får den genoptræning og vedligeholdende træning, de har behov for og er visiteret til. Medarbejdere og ledelsen tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med en træning de modtager, og de fleste borgere oplever en positiv effekt.</p> <p>Ledelsen oplyser, at ergoterapeuten udarbejder en aktivitetsanalyse for alle nye borgere, der viser borgerens funktionsniveau og på hvilke områder, borgeren kan udvikles fysisk og/eller kognitivt. Ledelsen tilføjer, at ergoterapeuten udarbejder træningsplan og -mål, inddrager borgeren heri, såfremt muligt, og at medarbejderne inddrages i træningen ved</p>
-----------------------	--

	<p>at få uddelegeret opgaven med træningsøvelser med borgerne. Medarbejderne oplyser, at de anvender den rehabiliterende tilgang for at sikre både genoptræning og vedligeholdende træning.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at ergoterapeuten primært står for genoptræningen, hvor der tilbydes individuelle og fælles fysiske aktiviteter til borgerne. Medarbejderne tilføjer, at de træner øvelser med nogle borgere, ud fra en instruktion fra ergoterapeuten, f.eks. som del af plejen og som meningsfuld hverdagstræning, og kommer med eksempler herpå. Medarbejderne tilføjer desuden, at nogle borgere fravælger tilbud om træning, hvilket medarbejderne respekterer, dog motiveres disse borgere løbende til at opstarte eller genoptage deres træningsforløb.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at medarbejdernes observationer videndeles og drøftes til triageringsmøder, hvor der foretages tværfaglige vurderinger af, om en borgers træningsforløb skal igangsættes, fortsættes eller afsluttes.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende træning bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne udtrykker tilfredshed med den træning de modtager.</li> <li>- borgerne får den genoptræning og vedligeholdende træning, de har behov for og er visiteret til.</li> <li>- plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området.</li> <li>- borgernes fysiske og kognitive færdigheder vedligeholdes via forskellige aktiviteter og hverdagstræning.</li> <li>- plejehjemmet sikrer videndeling og justering af træningen løbende.</li> </ul>

### 3.5. INDDRAGELSE AF PÅRØRENDE

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommende har haft en samtale inden indflytningen, hvor pårørende deltog. To borgere oplyser, at de ikke har haft hverken indflytnings- eller opfølgningssamtale.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at de er i gang med at implementere projektet i praksis og bruger de forskellige samtaleguides, der fungerer godt. Medarbejdere og ledelsen tilføjer, at der er afholdt samtaler med borgere og pårørende før indflytning og der er afholdt indflytningssamtaler, dog er opfølgningssamtaler endnu ikke afprøvet i praksis. Ledelsen tilføjer desuden, at pårørende tilbydes en samtale ved borgerens dødsfald.</p> <p>Ledelsen oplyser i hørings svar: <i>”Lige før sommerferien begyndte vi at implementere vores nye indflytningssamtaler og dem har vi haft med alle de nyindflyttede = 4, lige som vi har afholdt og holder opfølgningssamtaler med dem. Dem der er flyttet ind før maj, har kun haft en almindelig samtale i forbindelse med indflytning. Da tog vi ikke ud på hjemmebesøg”.</i></p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at samtalerne giver viden om borgeren og vedkommendes livshistorie, samt indsigt i, hvordan borgeren ønsker at hverdagen i plejehjemmet skal være. Medarbejdere og ledelsen tilføjer, at den indhentede viden formidles videre til de øvrige medarbejdere. Ledelsen tilføjer desuden, at samtalerne sikrer forventningsafstemning med borgere og/eller pårørende, hvilket borgere og pårørende giver positiv tilbagemelding på.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ofte har kontakt til sine pårørende, og at de har sørget for indflytningen og indretningen i boligen. Anden borger oplyser, at</p>
-----------------------	---

	<p>vedkommende har kontakt til enkelte pårørende, dog er de ikke en del af borgerens liv eller hverdag i plejehjemmet. Tredje borger oplyser, at vedkommendes ægtefælle dagligt kommer på besøg og er en stor del af borgerens liv og hverdag i plejehjemmet. Medarbejdere og ledelsen oplyser, at nogle pårørende er med i borgernes liv og hverdag i plejehjemmet, og at nogle pårørende hjælper til med praktiske opgaver ved fælles arrangementer.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<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"> <li>- projekt "Inddragelse af pårørende" er implementeret i praksis.</li> <li>- Plejehjemmet anvender samtaleguides fra projekt "Inddragelse af pårørende" i forbindelse med samtaler.</li> <li>- plejehjemmet afholder samtaler med borgere og/eller pårørende, med udgangspunkt i kommunens informationspjece.</li> <li>- plejehjemmet inddrager pårørendes viden, for at understøtte hjælpen til borgerne.</li> <li>- plejehjemmet inddrager pårørende i borgernes liv og hverdag.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere har deltaget i indflytnings- og/eller opfølgningssamtale.</li> </ul>

### 3.6. OBSERVATION AF PRAKSIS

<p>Indsamlet data</p>	<p>Der er foretaget observation af praksis under middagsmåltid i fællesrummet i stueetagen i tidsrummet kl. 11.50-12.15. Tilstede: 6 borgere og 2 medarbejdere.</p> <p>To borgere sidder stille og venter ved hvert sit bord.          En medarbejder er i gang med at klargøre mad i køkkenet. En anden medarbejder kommer ind i fællesrummet med den varme mad.          En medarbejder henvender sig til en borger og fortæller, at maden snart er klar.          En borger kommer selv gående og sætter sig ved det store bord.          Borgerne taler ikke sammen.          En medarbejder sætter drikke på bordene.          En medarbejder går hen til nogle borgeres boliger og borgerne kommer selv hen til fællesrummet.          Medarbejderne serverer maden i skåle / på fade til det bord, hvor de 4 borgere selv øser op. 2 borgere ved det mindre bord får måltidet serveret portionsrettet.          En medarbejder spørger en borger, om vedkommende har brug for hjælp til at øse maden op, og borgeren afviser medarbejderen med sin arm.          4 borgere, der sidder ved samme bord, taler ikke sammen under måltidet.          2 borgere, der sidder ved et andet bord, får fysisk hjælp af hver sin medarbejder til at spise.          Medarbejderne fortæller hvad måltidet indeholder, og motiverer to af borgerne til at spise.          En medarbejder spørger borgerne om maden smager godt og om den kan tygges. En af borgerne svarer "Ja".          Medarbejderne snakker med borgerne om, hvad borgerne har fortaget sig i løbet af formiddagen, og minder en af borgerne om, at vedkommende får besøg af sin pårørende om eftermiddagen.          Medarbejderne skåler med borgerne.</p>
-----------------------	---

	<p>En borger, der får fysisk hjælp til at spise, spørges af medarbejderen, om vedkommende er klar til at spise igen.</p> <p>Medarbejderne spørger borgerne om de ønsker mere at spise. Enkelte borgere takker verbalt nej, og de øvrige borgere er tavse. En borger efterspørger dessert.</p> <p>En medarbejder snakker med en borger om, hvordan det går med rengøring af boligen.</p>
--	---

## 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 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 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"> <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> <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 Dorte Vinggaard Jespersen**, Tlf: 72531997, mail: [dovij@fmk.dk](mailto:dovij@fmk.dk)