



# KVALITETSVURDERING

## INDHOLD

<b>Forord</b> .....	<b>1</b>
<b>Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder</b> .....	<b>2</b>
<b>Praktiske oplysninger</b> .....	<b>5</b>
<b>Datagrundlag</b> .....	<b>6</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>12</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>14</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+.

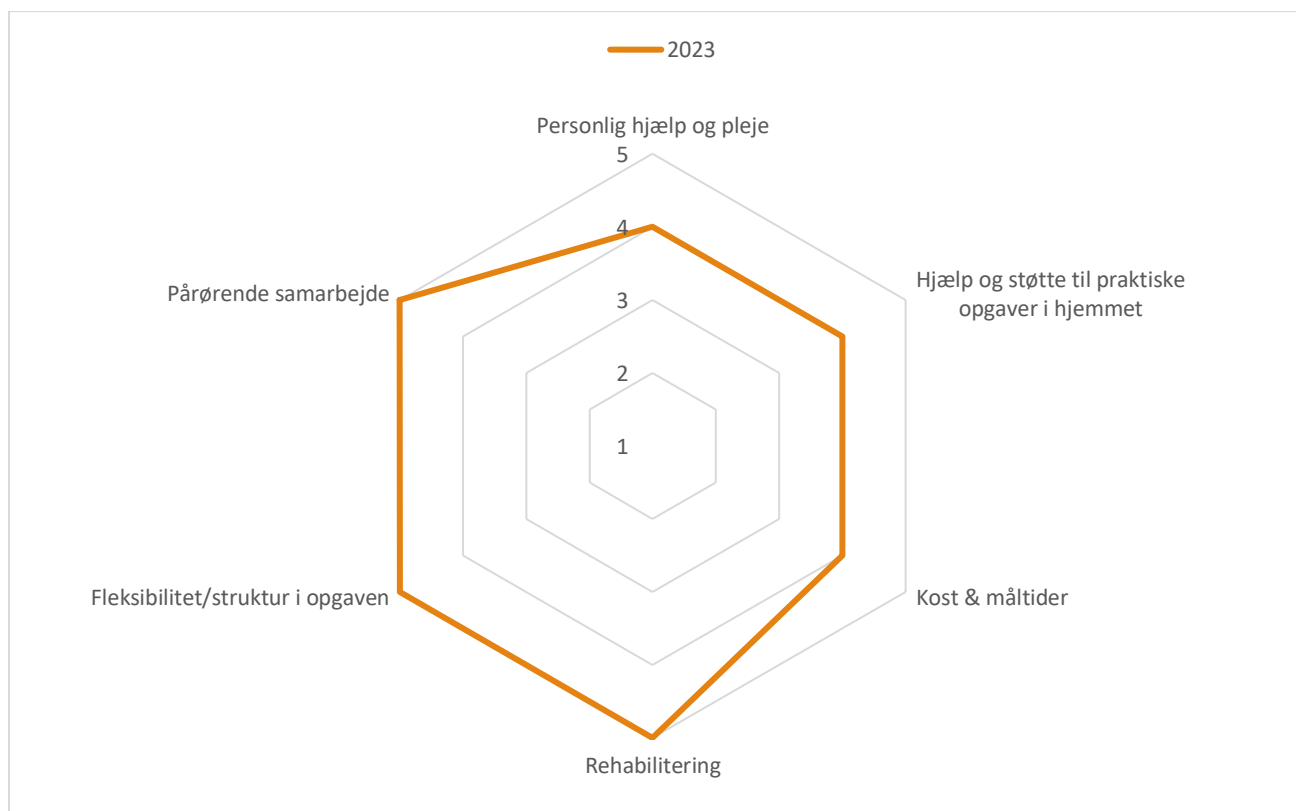
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Vejen Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Plejecentret Birkely.

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



Figuren viser plejehjemmets scorer fordelt på temaer.

### 1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ vurderer, at plejecenteret har fulgt op på tidligere tilsyn	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god.  STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje 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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	<p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder hjælp og pleje.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere i tilstrækkelig grad oplever at have indflydelse på, hvornår dagen starter.</p> <p>STS+ vurderer, at der i nogle tilfælde opstår situationer med misforståelser grundet utilstrækkelige danskundskaber i personalegruppen.</p> <p>STS+ vurderer, at den elektroniske skærmløsning (Sekoia) ikke altid fungerer pga. ustabil netværk.</p> <p>STS+ vurderer, at der kan forekomme lang responstid i forbindelse med nødkald.</p>	
<p>Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen i høj grad tilpasses borgernes behov.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver 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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den måde plejecenteret yder praktisk hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde er tilpasset borgernes ønsker.</p> <p>STS+ konstaterer, at borgerne har brug for hjælp og støtte, som ligger ud over den i kvalitetsstandardens berammede støtte.</p> <p>STS+ konstaterer, at ikke alle borgere og pårørende er tilfredse med den hjælp, der kan ydes jf. kvalitetsstandardens.</p>	<p>4</p>
<p>Kost &amp; måltider</p>	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende kost og måltider 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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i høj grad har fokus på, om der sker ændringer i borgernes behov for støtte vedrørende mad og måltider – herunder at den nødvendige ernæringsindsats iværksættes og understøttes.</p>	<p>4</p>

	<p>STS+ vurderer, at borgerne inddrages i en proces, hvor de får at vide, de skal beslutte madplanen, men det er ikke konsekvent, og det kan fra borgerperspektiv opfattes, som noget personalet "leger" med borgerne.</p> <p>STS+ vurderer, at spisesituationens afvikling, frokost, kan forekomme hektisk.</p>	
Rehabilitering	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende rehabilitering er god.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad arbejder med rehabilitering, og at den rehabiliterende tilgang er integreret i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret gennem arbejde med triagering i meget høj grad har fokus på opsporing/forebyggelse.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler i meget høj grad imødekommes.</p>	5
Fleksibilitet i opgaven	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er god.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne i meget høj grad afspejler en lyttende, anerkendende og respektfuld tilgang.</p> <p>STS+ vurderer, at borgernes ønsker og behov i meget høj grad tilgodeses, og at hjælpen ydes fleksibelt.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderne i høj grad har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen med henblik på at sikre den bedste hjælp i den konkrete situation.</p>	5
Pårørende samarbejde	<p>STS+ vurderer, at plejecenterets kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende og borgere i meget høj grad er tilfredse med den måde, pårørende inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den støtte som plejecenteret yder.</p> <p>STS+ vurderer, at plejecenteret i meget høj grad lægger vægt på et pårørendesamarbejde, der afspejler respekt og åbenhed, og hvor pårørende holdes orienteret om borgeren.</p>	5

### 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. øget fokus på, hvordan borgerne reelt kan inddrages i valg af menu (jf. temaet Kost og Måltider)</li> <li>2. øget fokus på, hvordan man kan afvikle frokosten på måde, som giver mere overskuelighed for såvel borgere som personale (jf. temaet Kost og Måltider)</li> <li>3. øget fokus på, at der kan der kan forekomme lang responstid i forbindelse med nødkald. (jf. Personlig hjælp og pleje)</li> </ol>

4. øget fokus på, at ikke alle borgere i tilstrækkelig grad oplever at have indflydelse på, hvornår dagen starter. (jf. Personlig hjælp og pleje)
5. øget fokus på, at der i nogle tilfælde opstår situationer med misforståelser, der kan føre til fejl i plejen, grundet utilstrækkelige danskundskaber i personalegruppen. (jf. Personlig hjælp og pleje)
6. øget fokus på, at et ustabil netværk bevirker, at den elektroniske skærmløsning (Sekoia) ikke altid fungerer. (jf. Personlig hjælp og pleje)
7. øget fokus på, at borgerne har brug for hjælp og støtte, som ligger ud over den i kvalitetstandarden berammede støtte. (jf. Hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet)
8. øget fokus på, at hjælpen ikke altid er tilpasset borgernes ønsker. (jf. Hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet)

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET LINDECENTRET

<b>Adresse</b>
Birkely, Maltvej 58, 6600 Vejen
<b>Leder</b>
Områdeleder: Kirsten Grøndahl Carlsen Centerleder: Elisabeth Guldbrandt
<b>Antal borgere</b>
31 almindelige pladser 2 midlertidige pladser 2 ledige pladser
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Ca. 35 ansatte
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
07-09-2023 kl. 09:00 – 13.00
<b>Deltagere i interviews</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centerleder</li> <li>• 2 borgere (enkeltinterview)</li> <li>• 2 pårørende (telefoninterview den 07-09-2023)</li> </ul>
<b>Observation</b>
Observation ved middagsmåltid fra kl. 11:45 – 12.30
<b>Skriftligt materiale og online oplysninger</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022</li> <li>• Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023</li> <li>• Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83</li> <li>• Plejecenterets hjemmeside</li> <li>• Tilsynsrapport, Ældretilsynet, Plejecenter Birkely Reaktivt tilsyn, 2023. Tilsyn med ældreplejen efter servicelovens §§ 83-87</li> <li>• Kvalitetsvurdering, Socialtilsyn Syd, af 12. okt. 2022 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151</li> </ul>
<b>Tilsynskonsulent:</b>
Jørgen Nielsen

## DATAGRUNDLAG

## 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

	Centerleder oplyser, at der er blevet fulgt op på STS+ forslag til kvalitetsløft, som blev givet på baggrund af tilsynsbesøget den 8. sep. 2022.
--	--

## 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Centerleder oplyser, at plejecenteret leverer hjælp og støtte jf. de udarbejdede kvalitetsstandarder. Der kan dog opstå sygdom i personalegruppen, hvilket kan påvirke standarden, men man forsøger, at yde hjælp og støtte til alle, og det er leders vurdering, at det lykkes. Ved akut opstået behov har medarbejderne mulighed for at kalde ekstra hjælp ind. Alle borgere tilses 2 gange om natten. Der kan være borgere, som i perioder vender op og ned på døgnrytmen, hvilket hurtigt opspores, og på baggrund heraf iværksættes der en handleplan. Aktuelt er der en af borgerne, som er udfordret på denne måde, og leder er i dialog med de pårørende herom.</p> <p>Det er centerleders vurdering, at borgerne er tilfredse med den hjælp og pleje, som de modtager, ligesom det er indtrykket, at de pårørende generelt er tilfredse. Der verserer dog en klagesag fra en af de pårørende. Centerleder er i dialog med de pårørende herom.</p> <p>Plejen bygger på en vurdering af borgerens ressourcer og belastninger. Borgerne søges inddraget i planlægningen og udøvelsen af den daglige pleje, så plejen ikke bliver overkompenseret. I øjeblikket forestår et udviklingsarbejde i forhold til at dokumentere og retningsanvise ydelserne, hvilket vil bidrage til at sikre kvaliteten i plejen. Et arbejde, som er foranlediget af Styrelsen for patientsikkerheds tilsynsarbejde. En borger har i forbindelse med indeværende tilsynsbesøg oplyst, at den elektroniske skærmløsning (Sekoia), som er installeret hos borgeren, ikke altid fungerer. Heroverfor oplyser centerleder, at plejecentrets netværk ikke altid er stabilt.</p> <p>Centerleder oplyser, at plejeplanerne udarbejdes af et kontaktpersonsteam, som består af en social og sundhedshjælper og en social og sundhedsassistent. Kontaktpersonerne tildeles ud fra en vurdering af borgerens behov og personalets kompetencer.</p> <p>Hvis der opstår behov for psykisk og social omsorg, så prioriteres dette, og andre borgere må kortvarigt nedprioriteres. Endvidere prioriteres der tid til det, som leder karakteriserer som "Stjernestunder", med borgerne.</p> <p>Borger 1 oplyser, at vedkommende i høj grad er tilfreds med den hjælp, som ydes fra plejecenteret. En hjælp, som matcher borgerens behov, og som borgeren er inddraget i på relevant vis. Borgeren har i vid udstrækning indflydelse på, hvornår dagen starter og slutter. Borgeren har oplevet, at plejebehovet i perioder har ændret sig, og at støtten er blevet tilrettet.</p> <p>Hvad angår hjælpemidler, så har borgeren diverse hjælpemidler i form af hospitalsseng, rollator og hjælpemiddel til synshandicap. Hertil kommer nødkald. Borgeren oplyser, at der er tale om relevante og tilstrækkelige hjælpemidler.</p> <p>Det er videre borgens opfattelse, at personalet har travlt, men det fungerer fint med ex. nødkald og med støtte til psykisk og social støtte. Endvidere møder personalet borgeren med værdighed og respekt. Ex. bankes der altid på døren, og personalet præsenterer sig.</p>
----------------	---

	<p>Borger 2 oplyser, at vedkommende i høj grad er tilfreds med den hjælp, som ydes fra plejecenter Birkely. En hjælp, som matcher borgerens behov, og som borgeren er inddraget i på relevant vis. Borgeren oplever ikke i tilstrækkelig grad at have indflydelse på, hvornår dagen starter. Således udøves plejen i tidsrummet fra kl. 08:00 – 10:00, og det er med store variationer, hvornår borgeren kommer op, og hvornår borgeren får sin medicin. Borgeren har oplevet, at plejebehovet i perioder har ændret sig, og at støtten hurtigt er blevet tilrettet.</p> <p>Hvad angår hjælpemidler, så har borgeren diverse hjælpemidler i form af hospitalsseng, og rollator. Hertil kommer nødkald. Borgeren oplyser, at der er tale om relevante og tilstrækkelige hjælpemidler.</p> <p>Det er videre borgerens opfattelse, at personalet møder borgeren på en god og ordentlig måde. En del af personalegruppen behersker ikke dansk fuldt ud, hvilket kan byde på misforståelser, ligesom der kan være meget unge personaler på arbejde, som ikke altid er ordentligt inde i plejeplanen. En situation, som kan føre til misforståelser. Hertil kommer, at den elektroniske skærm-løsning (Sekoia), som er installeret hos borgeren, ikke altid fungerer, hvilket skaber en vanskelig situation for såvel borgeren som plejepersonalet, da plejesituationen ifølge det oplyste forlænges.</p> <p>Endvidere oplever borgeren lange responstider ved nødkald. Borgeren giver et eksempel på, hvordan der i forbindelse med et fald i lejligheden gik op til 30 minutter, inden der kom hjælp.</p> <p>Pårørende 1 oplyser, at det er opfattelsen, at borgeren i høj grad er tilfreds med den hjælp og støtte, som ydes, og at hjælpen er afstemt borgerens behov. Den borger, som vedkommende er pårørende til, er meget selvhjulpne, hvilket borgeren støttes af plejepersonalet. Plejen bliver ydet på en ordentlig måde.</p> <p>Pårørende 2 oplyser, at det er opfattelsen, at borgeren i høj grad er glad og tilfreds med den hjælp og støtte, som ydes, og at hjælpen er afstemt borgerens behov. Borgeren, som vedkommende er pårørende til, kan mange ting selv, og borgeren støttes heri af personalet. En del af personalegruppen behersker ikke dansk fuldt ud, hvilket kan byde på udfordringer, da der kan opstå diverse misforståelser. Endvidere har borgeren ofte elever tilknyttet, hvilket også kan være belastende i perioder, da det bevirker, at der er mange nye mennesker at forholde sig til.</p>
Vurdering 4	<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"> <li>- borgerne og de pårørende er tilfredse med hjælpen og den måde hjælpen ydes på.</li> <li>- borgerne inddrages, og har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.</li> <li>- der er værdighed i levering af hjælpen.</li> <li>- hjælpen er tilpasset borgerens aktuelle behov.</li> <li>- personalet kommunikerer med borgerne på en respektfuld måde.</li> <li>- det sikres, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der kan der kan forekomme lang responstid i forbindelse med nødkald.</li> <li>- ikke alle borgere i tilstrækkelig grad oplever at have indflydelse på, hvornår dagen starter.</li> <li>- der i nogle tilfælde opstår situationer med misforståelser, der kan føre til fejl i plejen, grundet utilstrækkelige danskundskaber i personalegruppen.</li> </ul>



- et ustabil netværk bevirker, at den elektroniske skærmløsning (Sekoia), som er installeret hos borgeren, ikke altid fungerer.

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

Indsamlet data	<p>Centerleder oplyser, at plejecenteret leverer hjælp og støtte jf. de udarbejdede kvalitetsstandarder. Imidlertid er ex. rengøring og skift af sengetøj hver 3. uge generelt ikke tilstrækkeligt, hvorfor personalet hjælper og støtter med rengøring efter behov, hvilket kan være dagligt.</p> <p>Borger 1 oplyser, at vedkommende i høj grad er tilfreds med den hjælp, som ydes fra plejecenteret. En hjælp, som matcher borgerens behov, og som borgeren grundet funktionsnedsættelse ikke er inddraget i. Borgeren finder, at rengøring hver 3. uge langt fra er tilstrækkeligt, men personalet forsøger at kompensere herfor ved, at der tilbydes rengøring efter behov.</p> <p>Borger 2 oplyser, at vedkommende i høj grad er tilfreds med den hjælp, som ydes fra plejecenteret, og at rengøringsstandarder er god. En hjælp, som matcher borgerens behov, og som borgeren grundet funktionsnedsættelse ikke er inddraget i. Borgeren finder dog, at det ikke er tilfredsstillende, at personalet ofte først reder sengen efter frokost. Det er lidt med variationer, da nogle personaler altid får redt sengen ret tidligt på dagen.</p> <p>Pårørende 1 oplyser, at ex. rengøring hver 3. uge langt fra er tilstrækkeligt, dog kompensere personalet herfor ved at tilbyde hjælp og støtte hertil ved opstået behov. I forbindelse med besøg hjælper de pårørende ligeledes med rengøring. Den borger, som vedkommende er pårørende til får fuld hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet, og hjælpen og støtten ydes på en værdig måde.</p> <p>Pårørende 2 oplyser, at der i forbindelse med besøg er rent og pænt i boligen. Grundet sygdom, kan det variere noget, hvornår den borger, som vedkommende er pårørende til, bliver tilbudt at komme op, få redt seng mv., men det er opfattelsen, at hjælpen og støtten ville blive leveret hurtigere, hvis borgeren kaldte på hjælp. Borgeren får fuld hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet, og hjælpen og støtten ydes på en værdig måde. Videre oplyser den pårørende, at vedkommende selv kunne tænke sig at bo på plejecenteret, hvis der skulle opstå behov herfor.</p>
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til 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"> <li>- borgerne er tilfredse med hjælpen, der passer/tilpasses til deres behov.</li> <li>- borgerne overordnet set er tilfredse med den måde hjælpen ydes på.</li> <li>- borgerne er tilfredse med graden af samarbejde og inddragelse vedrørende den praktiske hjælp.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjælpen ikke altid er tilpasset borgernes ønsker.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere og pårørende er tilfredse med den hjælp, der kan ydes jf. kvalitetsstandarder.</li> <li>- borgerne har brug for hjælp og støtte, som ligger ud over den i kvalitetstandarder berammede støtte.</li> </ul>

### 3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	<p>Centerleder oplyser, at plejecenteret leverer hjælp og støtte jf. de udarbejdede kvalitetsstandarder. Borgerne kan frit vælge, om de vil spise i egne boliger eller i fællesskabet. For at forebygge ex. ensomhed og skabe fællesskab opfordres de borgere, som kan, til at spise i fællesskabet. Plejecenteret er opdelt i to afdelinger, Øst og Vest. Morgen og aften spises der i de enkelte afdelinger, men frokosten, den varme mad, spises i fællesskab på tværs af de to afdelinger. Dette måltid spises i fællesarealet kaldet Birkestuen. Maden til frokost bliver leveret fra en ekstern leverandør. Morgenmad, eftermiddagskaffe og aftensmad står plejecenteret selv for. Dagligt bages der kage mv. Personalet dækker bord og serverer maden. Maden serveres i skåle på bordene, så de borgere, som selv kan tage, får denne mulighed. Det er de samme borgere, som spiser sammen hver dag. "Spisegrupperne" er sammensat efter, hvem der kommer godt ud af det sammen.</p> <p>I forbindelse med udfyldelse af sedler til bestilling af mad søges borgerne inddraget i forslag til menu. Dette er dog ikke en fuldt ud konsekvent praksis. Der er fokus på, at tilbuddet om mad tilrettelægges individuelt. Således laves der ernæringscreeninger ved inddragelse af en diætist, der serveres eks. diabeteskost, og ved behov er der opmærksomhed på, at maden skæres i mindre stykker, så fejlsynkninger undgås.</p> <p>Borger 1 oplyser, at vedkommende i høj grad er tilfreds med den mad, der serveres. Maden karakteriseres som god. Mht. morgen og aftensmad så står borgeren selv herfor. Det er de pårørende, som køber ind til disse måltider. Indimellem har borgerne indflydelse på den mad, der bestilles, men der kan gå måneder i mellem oplyser borgeren. Det er borgerens opfattelse, at borgerinddragelse i forbindelse med bestilling af mad nærmest er "mest for sjov". I forbindelse med måltiderne som spises i fællesskabet, så er personalet med til at skabe en god og behagelig stemning.</p> <p>Borger 2 oplyser, at vedkommende i høj grad er tilfreds med den mad, der serveres. Maden karakteriseres som fin. Mht. morgen og aftensmad så spises denne i fællesskabet i afdelingen, og frokosten spises i fællesskabet på tværs af de to afdelinger. I forbindelse med måltiderne, som spises i fællesskab(erne), så er personalet med til at skabe en god og behagelig stemning.</p> <p>Pårørende 1 oplyser, at maden er i orden, og at borgeren, som vedkommende er pårørende til, er tilfreds med maden. Borgeren er meget selvhjulpne og spiser morgen og aftensmad i egen bolig. Hvad angår spisning fællesskabet, så er borgeren glad for dette tilbud. Den pårørende finder dog, at funktionsniveauet i gruppen af borgere er meget blandet, men det lader ikke til, at borgeren er påvirket heraf. Personalets måde at kommunikere med borgerne på er god. Enkelte mestrer ikke dansk fuldt ud, men det er ikke indtrykket, at det er et problem.</p> <p>Pårørende 2 oplyser, at borgeren, som vedkommende er pårørende til, er tilfreds med maden. Borgeren spiser i fællesskabet. Nogle borgere får maden øst op eller smurt, mens andre selv tager ved skålene ved bordet. Borgeren får diætkost. Borgergruppen har meget forskellige støttebehov, hvilket kan udfordre fællesskabsfølelsen. Personalets måde at kommunikere med borgerne på er god, dog kan der være sproglige udfordringer.</p> <p>Observation: I forbindelse med overværelse af et måltid på tværs af de to afdelinger, Øst og Vest, i Birkestuen fra 11:45 – 12:30 har STS+ haft lejlighed til at iagttage og observere. Borgerne spiser ved 3 borde, og der er duge på bordet. Personalet serverer maden på bordene, nogle borgere får tilbud om at få øst op, men andre er selvhjulpne. Enkelte får</p>
----------------	---

	<p>diætkost. Til hvert bord er der tilknyttet et personale. Det er indtrykket, at borgerne sidder ved faste pladser. Borgerne kan forlade bordet, når de er færdige med at spise. Nogle af borgerne kommunikerer indbyrdes, mens andre er meget stille. Personalet henvender sig lavmælt og diskret til borgerne. Konsekvent benævner personalet sine handlinger og spørger ind til borgernes ønsker. Personalet kommunikerer positivt med borgerne, og der ses anerkendelsesmarkører som smil og små klem, ligesom borgerne bydes velkommen, når de ankommer til spisningen. Personalet har travlt med at servere for borgerne, tage tallerkener ud og servere på ny, da der skal dessert på bordet. Måltidet afvikles generelt på en stille og rolig måde, men personalet går en del til og fra bordet og mellem bordene, når der mangler ex. salt og peber og mælk og fløde, hvilket kan afstedkomme en noget hektisk afvikling af måltidet.</p>
<p>Vurdering</p>	<p>Kvaliteten vedrørende kost og måltider 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 maden.</li> <li>- medarbejderne bidrager til at skabe en god måltidsoplevelse ved, at måltidet afvikles så der er en god stemning.</li> <li>- borgerne anerkendes og bydes velkommen.</li> <li>- borgerne får mulighed for at bidrage med det, de selv kan.</li> <li>- borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet eller i egen lejlighed.</li> <li>- medarbejderes handlinger og omsorg tilpasses den enkelte borgers behov.</li> <li>- borgere modtager diætkost, når det er påkrævet.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne søges inddrages i en proces, hvor de får at vide, de skal beslutte madplanen, men det er ikke konsekvent, ligesom det fra borgerside kan se ud som om det er personalet "leger" med borgerne, hvilket kan udfordre ligestillingen.</li> <li>- personalet på et tidspunkt under spisningen ofte må forlade de borde, de sidder ved, da dette alt andet lige må virke forstyrrende på såvel borgere som personale, ligesom det afstedkommer en noget hektisk afvikling af måltidet.</li> </ul>

### 3.5. REHABILITERING

<p>Indsamlet data</p>	<p>Centerleder oplyser, at der er fokus på tidlig opsporing og forebyggelse. Dagligt laves der en triagering af borgerne. Her vurderes borgerne i kategorierne rød, gul og grøn. Vurderingerne gennemgås af en sygeplejerske, som er tilknyttet plejecenteret, og det vurderes, om der evt. skal tilkaldes læge, eller om der er tale om udfordringer af social karakter etc.</p> <p>Allerede ved indskrivningen af borgerne, hvor borgernes livshistorie præsenteres, er der fokus på den rehabiliterende tilgang. Hvilke ønsker har borgeren til opholdet, og hvad er de grundlæggende behov, og hvordan kan borgeren føle sig tryk i eget hjem.</p> <p>Omdrejningspunktet for plejen, og herunder den rehabiliterende tilgang, er borgens ressourcer og belastninger. Hvad kan borgeren deltage i, og hvilke hjælpemidler er relevante. Mht. hjælpemidler har man på plejecenteret generelt en tilbageholdende tilgang, da hjælpemidler kan virke som en hjælp, men også kan stå i vejen for den rehabiliterende tilgang, hvis der overkompenseres. Det er leders indtryk, at borgerne rigtig gerne vil være deltagende i eget liv og pleje.</p> <p>Hvad angår såvel den rehabiliterende tilgang som Vejen kommunes Værdighedspolitik, så drøftes disse på personalemøderne.</p>
-----------------------	---

	<p>Borger 1 oplyser, at vedkommende i meget høj grad er medinddraget i plejen, hvor det er relevant, eks. i forhold til valg af tøj, dog får borgeren grundet synshandicap hjælp til valg af farver. Ellers er borgeren meget selvstændig i eget liv. Der har været få ændringer i behov for hjælp og støtte. Ændringer, som der hurtigt er blevet taget hånd om fra personalets side.</p> <p>Borger 2 oplyser, at vedkommende, grundet funktionsnedsættelse, på det praktiske plan kun i mindre grad er medinddraget i plejen, men i meget høj grad er inddraget i beslutninger af enhver art. Ved ændringer i behov for hjælp og støtte er personalet hurtige til at <i>sadle om</i>.</p> <p>Pårørende 1 oplyser, at borgeren efter alt at dømmes er inddraget, hvor det er relevant, og at der har ikke været ændringer i behovet for hjælp.</p> <p>Pårørende 2 oplyser, at den borger, som vedkommende er pårørende til, er medinddraget i det omfang borgeren har lyst og energi til det, eks. i at lægge tøj sammen.</p>
<p>Vurdering</p>	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der i dagligdagen er fokus på den rehabiliterende tilgang</li> <li>- personalet er introduceret til den rehabiliterende tilgang, og der løbende fokus herpå</li> <li>- det forventningsafstemmes med borgere og pårørende, at der arbejdes efter den rehabiliterende tilgang.</li> <li>- der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse</li> <li>- borgerne er inddrages relevant</li> <li>- det sikres, at borgernes behov for hjælpemidler vurderes</li> </ul>

### 3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

<p>Indsamlet data</p>	<p>Centerleder oplyser, at personalet, til trods for plejecenterets opdeling i afdelingerne Øst og Vest, ikke er tilknyttet fast til disse afdelinger, men derimod er faste kontaktpersoner for borgere på tværs af de to afdelinger. Hertil kommer en struktur med dagens og aftenens kontaktperson, for at skabe kontinuitet i plejen. Ligeledes foregår der en triagering af borgerne.</p> <p>Hvad angår personalets kommunikation med borgerne, så er der fokus på den anerkendende tilgang. Kommunikation er et tema, som drøftes på personalemøderne. Det er forventningen, at der tales pænt og ordentligt såvel indbyrdes i personalegruppen som overfor borgerne. Afhængig af borgernes evt. funktionsnedsættelser afdækkes det, hvad der kommunikativt fungerer i forhold til den enkelte borger. Er det lange forklaringer, eller er det korte beskeder, der er behov for. Personalet kan i det daglige være udsat for favorisering og afvisning af borgerne. En problematik, som der er fokus på i personalegruppen. Plejecentret får hjælp hertil fra en tilknyttet psykolog.</p> <p>Borger 1 oplyser, at personalet er imødekommende og taler pænt og ordentligt til vedkommende. Hvad angår behov for samtaler, som opstår mere spontant, eks. i forhold til psykisk og social omsorg, så prioriterer personalet disse til trods for, at de ofte har travlt.</p> <p>Borger 2 oplyser, at personalet er imødekommende og taler pænt og ordentligt til vedkommende. Hvad angår behov for samtaler, som opstår mere spontant, eks. i forhold til psykisk og social omsorg, så prioriterer personalet disse.</p>
-----------------------	---

	<p>Pårørende 1 oplyser, at tilgangen til borgeren, som vedkommende er pårørende til, er præget af høj grad af fleksibilitet.</p> <p>Pårørende 2 oplyser, at tilgangen til borgeren, som vedkommende er pårørende til, er præget af høj grad af fleksibilitet.</p>
Vurdering	<p>Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne får du mulighed for at gøre det de selv kan, når de modtager hjælp</li> <li>- borgerne er tilfredse med graden af indflydelse.</li> <li>- kommunikation med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde og tilgangen tilpasses på baggrund af kendskab til den enkelte borger.</li> <li>- arbejdet struktureres med fokus på, at borgernes behov og ønsker i videst muligt omfang tilgodeses, og medarbejderne ved opståede behov har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen.</li> <li>- hjælpen til borgerne er fleksibel.</li> </ul>

### 3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>Centerleder oplyser, at de pårørende, bortset fra en verserende sag, hvor en pårørende har klaget, virker tilfredse. Centerlederen har kontakten til de pårørende, når der sker væsentlige ændringer i borgernes behov for støtte. Der er ikke etableret pårørenderåd pt., men der er overvejelser herom. Der fremsendes nyhedsbreve til de pårørende. Heri er de pårørende bl.a. orienteret om det tilsynsarbejde, som Styrelsen for patientsikkerhed er i gang med på plejecenteret.</p> <p>Borger 1 oplyser, at der er tæt kontakt til de pårørende, ligesom det er borgerens indtryk, at de pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecentret.</p> <p>Borger 2 oplyser, at der er tæt kontakt til de pårørende, ligesom det er borgerens indtryk, at de pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecentret, men at der ikke er høj grad af kontakt mellem de pårørende og plejecentret.</p> <p>Pårørende 1 oplyser, at samarbejdet mellem de pårørende og plejecentret er godt. Plejecentrets indsats under Coronaepidemien fremhæves meget positivt.</p> <p>Pårørende 2 oplyser, at der ikke er så meget samarbejde, da borgeren, som vedkommende er pårørende til, er meget frisk og selvhjulpne. Det samarbejde, der er, er godt.</p>
Vurdering	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret.</li> <li>- Pårørende orienteres om relevante forhold på plejecenteret.</li> </ul>

## FORMÅL OG METODE

### 4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens § 83 samt med baggrund i de mellem Vejen Kommune og STS+ aftalte områder.

I henhold til Servicelovens § 151 og Retssikkerhedslovens § 16 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med de enkelte plejehjem.

Formålet med tilsynet er:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.

Dermed skal tilsynene bidrage til at sikre kvaliteten, herunder at der er overensstemmelse mellem tilbuddets hverdag, kommunens retningslinjer og gældende lovgivning.

#### 4.2. METODE OG TILRETTELÆGGELSE

Tilsynet benytter en række metoder til indsamling og analyse af data, som alle har udgangspunkt i den rehabiliterende, anerkendende og værdibaserende tilgang. Gennem dialog, observationer og skriftligt materiale trianguleres data således, at et validt resultat kan tilvejebringes til brug for plejehjemets 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.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Observation af praksis
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Interview med pårørende

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

#### 4.3. BEDØMMELSESSKALA

Be	
5 i meget høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere</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

**Dorthe Vinggaard Jespersen**

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