

Vejen kommune

# Plejecenter Dixensminde

Uanmeldt tilsyn, rapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 06.11.2019

Rapporten er udarbejdet af: Tilsynskonsulent Anna Rask Poulsen

Socialtilsyn Syd+

Lindevej 5A

5750 Ringe

# Rapport vedrørende uanmeldt tilsynsbesøg

## Praktiske oplysninger

Tilsynsrapporten er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 og gældende tilsynspolitik i Vejen kommune, dog varetages det økonomiske tilsyn særskilt.

Rapporten er blevet til på baggrund af spørgeskema, interview, observationer og vurdering i forbindelse med tilsynsbesøget.

Udkast til tilsynsrapporten fremsendes i partshøring til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder (hvis der er en) samt Kirsten Dyrholm, Social og ældrechef og Dorte Juul Folmer, Sundhedsfaglig Chefkonsulent og leder af Myndighed Ældre.

Endelig tilsynsrapport fremsendes til Områdeleder, Centerleder, gruppeleder (hvis der er en), samt Kirsten Dyrholm, Social og ældrechef og Dorte Juul Folmer, Sundhedsfaglig Chefkonsulent og leder af Myndighed Ældre.

## 1. Stamoplysninger

<b>Tilbuddets navn</b>	Plejecenter Dixensminde
<b>Adresse</b>	Dixensvej 3, Jels, 6630 Rødding
<b>Telefon</b>	7455 2121
<b>E-mail</b>	Dixensminde@vejen.dk
<b>Leder</b>	Birgitte Christiansen
<b>Pladser i alt</b>	26

## 2. Oplysninger om datakilder

<b>Interviewet under tilsynet</b>	Borgere: Tre borgere – to i egne lejligheder og en i fællesrummet, Trekanten  Medarbejdere: En social og sundhedshjælper, Gaden En social og sundhedsassistent, Trekanten  Koordinator, i forbindelse med afslutning på dagen, vedrørende udviklingspunkter fra seneste tilsynsrapport.
<b>Observation</b>	STS+ har udført observation af personlig pleje i borgers lejlighed samt observation i forbindelse med borgernes morgenmad i fællesrummet, Trekanten.
<b>Eventuelt andet materiale</b>	Tilsynspolitik ved hjælp efter Servicelovens § 83, Vejen kommune 2017. Pleje og praktisk bistand. Vejen Kommune. Social og ældre 2018.

	<p>Kvalitetsstandarder:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personlige opgaver.</li> <li>2. Praktiske opgaver.</li> <li>3. Madservice.</li> <li>4.Træning § 86.</li> </ol> <p>Værdighedspolitik, Vejen kommune 2016  Det gode hverdagsliv/Den røde tråd, Vejen kommune 2017</p> <p>Pårørende politik, Ældreområdet Vejen Kommune</p>
--	--

### Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecenter Dixensminde yder praktisk hjælp samt personlig pleje til borgerne, ud fra borgernes individuelle behov. Yderligere giver både medarbejderne og borgerne udtryk for, at borgerne modtager den hjælp der er behov for. Medarbejderne har derudover overordnet fokus på, at løse kerneopgaven, med udgangspunkt i Vejen kommunes "Værdighedspolitik".

STS+ vurderer endvidere, at Plejecenter Dixensminde inddrager borgerne i udførelse af praktiske og personlig opgaver, idet omfang det er muligt. Det vurderes endvidere, at borgerne overordnet har med- og selvbestemmelse omkring tidspunkter for udførelse af opgaverne.

STS+ vurderer desuden, at borgerne inddrages i valg af menuer samt at borgerne er tilfredse med madforplejningen. Det bemærkes dog, at der kan være behov for øget information omkring tidspunkter samt fysisk placering, i forbindelse med medinddragelse af borgerne. Det vurderes tillige, at Plejecenter Dixensminde udfører ernæringscreening af borgerne ved indflytning og der følges løbende op herpå.

STS+ vurderer, at Plejecenter Dixensminde har fokus på, at inddrage fysioterapeut ved behov for vurdering af et træningsforløb med henblik på, at forbedre borgernes funktionsniveau således, at borgerne i højst mulige omfang bevarer en aktiv og selvstændig hverdag og dermed mindsker behovet for støtte. Yderligere har Plejecentret aktiviteter, hvor motion indgår.

STS+ vurderer yderligere, at Plejecenter Dixensminde's fysiske rammer og faciliteter er tilpasset borgernes behov. Det bemærkes, at der kan være borgere der har behov for afskærmning i fællesarealerne, hvilket plejecentret har opmærksomhed på.

STS+ vurderer, at Plejecenter Dixensminde løbende sikrer nødvendig og relevant dokumentation samt tværfaglig videndeling, hvilket højner tilbuddets samlede kvalitet. Endvidere udføres der løbende funktionsudredning af den enkelte borger, ved vurderet behov herfor.

STS+ vurderer også, at Plejecenter Dixensminde's medarbejdere, pårørende samt borgere overordnet oplever, at der er en god indbyrdes tone, mellem borgere, pårørende og medarbejderne.

STS+ vurderer, ud fra observationer samt interview, at borgerne mødes anerkendende og empatisk. Endvidere omtales og tiltales borgerne overordnet på en etisk faglig og forsvarlig facon.

STS+ vurderer tillige, at Plejecenter Dixensminde anvender Vejen Kommunes pårørende politik således, at pårørende mødes ud fra Vejen Kommunes overordnet værdier.

## Udviklingspunkter

- Plejecenter Dixensminde kan med fordel drøfte muligheden for valg af anden menu, når der serveres måltider en borger ikke kan lide.
- Plejecenter Dixensminde kan med fordel øge fokus på information omkring muligheden for at være inddraget i valg af menuer, herunder tidspunkt og fysisk placering.
- Plejecenter Dixensminde kan med fordel have fokus på, om borgerne får den nødvendige træning, set i forhold til den fysiske funktionsnedsættelse samt vedligeholdelse heraf.
- Plejecenter Dixensminde kan med fordel have fokus på, at borgerne får medindflydelse, i det omfang det ønskes, i planlægning af tidspunkter for udførelse af personlig pleje samt de praktiske opgaver.
- Plejecenter Dixensminde kan med fordel have fokus på borgernes individuelle behov for deltagelse i aktiviteter, herunder eksempelvis træning efter kl. 15.00, idet borgernes trivsel derved kan påvirkes i positiv retning.
- Plejecenter Dixensminde kan med fordel fortsat have fokus på drøftelse af kommunikationsformer mellem borgere og medarbejdere og mellem borgerne.

## Bedømmelse og vurdering af kvalitet

'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet på følgende skala:

- *I meget høj grad tilfredsstillende*
- *I høj grad tilfredsstillende*
- *I middel grad tilfredsstillende*
- *I lav grad tilfredsstillende*
- *I meget lav grad tilfredsstillende*

## Tema 1 – Borgernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<b>Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de får hjælp til støvsugning, gulvvask m.v. En borger oplyser, at der er rengøring en gang ugentligt, en borger får rengøring hver tredje uge og endnu en borger oplyser, at pågældende får al den rengøring der er behov for. Endvidere oplyser borger, citat, "jeg får altid hjælp hvis jeg har spildt på gulvet og der er aldrig sure miner fra medarbejderne."</p> <p>Yderligere tilføjer borgerne, at de hjælper til med de praktiske opgaver, i det omfang borgerne magter det. Eksempelvis, ligge tøj sammen, tømme æskebære, starte vaskemaskine og to af borgerne handler selv ind. En af borgerne har medarbejder med, via klippekortsordningen, hvilket borger er utrolig glad for.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke har været inddraget i planlægning af tidspunkter for den praktiske hjælp, men er fuldt ud tilfreds med de tidspunkter der er afsat.</p>

<p><b>De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages. Der er fokus på borgernes værdighed i levering af den personlige hjælp.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>En borger oplyser, at pågældende får bad en gang ugentligt, forskellige dage, og de øvrige dage vasker borger selv øverste del af kroppen og får hjælp til vask forneden.</p> <p>To borgere oplyser, at de ligeledes får bad en gang ugentligt, onsdage. En af borgerne har ønsket at få bad onsdag eftermiddag, hvilket er imødekommet. Borger der får bad onsdag eftermiddag supplerer med, citat, <i>"dejligt at medarbejderen er den samme – vi kender hinanden og der er ikke tvivl om de opgaver jeg har behov for hjælp til."</i></p> <p>Yderligere tilføjes, at det er muligt, dels at flytte badet, dels at anmode om flere ugentlige bade, såfremt det måtte være et ønske.</p> <p>Borgerne hjælper til, i det omfang det er muligt. Eksempelvis, barbering, klippe negle og børste tænder.</p> <p>To af borgerne har ikke været medinddraget i planlægning af tidspunkter for bad, men er tilfredse med den personlig pleje samt tidspunkter herfor.</p>
<p><b>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>En borger oplyser, at maden er rigtig god og velsmagende. En gang om måneden er borger med til at vælge mellem mange forskellige retter. Borger oplyser ligeledes, at borger ikke kan lide kartoffelmos, men får ikke andet tilbudt – citat, <i>"hvis jeg selv skulle bestemme, vil jeg rigtig gerne have almindelig kartofler, når de andre får kartoffelmos."</i></p> <p>En borger oplyser, at maden er fantastisk god. Borger har været med til at udvælge menuer en gang, citat, <i>"jeg ved ikke hvornår der udvælges menuer, ved det sker, men ved ikke hvor og hvornår."</i></p> <p>En borger oplyser, at pågældende er meget tilfreds med den mad der serveres. Borger er ikke inddraget i valg af menuer og har heller intet ønske herom.</p> <p>Borgerne oplyser, at det er muligt at få sin mad varmet på andre tidspunkter, f.eks. hvis borgerne ikke er hjemme. Endvidere bestemmer borgerne selv, hvor de indtager deres måltider.</p> <p>Borger tilføjer, citat, <i>"jeg spiser min morgenmad og aftensmad her i min lejlighed – gider ikke sidde en hel time sammen med de øvrige – kan ikke rigtig tale med dem – de kan ikke huske."</i></p>

		Borgerne supplerer med, at ingen af borgerne hjælper til med f.eks. borddækning m.v.
<b>Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>En borger oplyser, at der er træning sammen med fysioterapeut, fra lægehuset, en gang ugentlig. Øvelserne er, op og stå, ned og sidde, men der bliver aldrig trænet med rollator, citat, <i>"Rollatoren har stået her i et par år og jeg har aldrig lært, at gå med den. Jeg har en ide om, at jeg kan lære at bruge den, så jeg f.eks. kan gå op til spisestuen og tilbage igen."</i></p> <p>Borger tilføjer, at borger ikke er med til gymnastik. Dette begrundes borger med, at der kun kastes med en bold og en fluesmækker anvendes til, at slå på en ballon, citat, <i>"det giver mig ingenting."</i></p> <p>Borger supplerer med, at borger går i fitness 4 gange om ugen, hvor borger får kroppen brugt og samtidigt får det sociale behov dækket.</p> <p>Anden borger oplyser, at der ikke for nuværende er et træningsforløb i gang, citat, <i>"fysioterapeut og jeg kommunikerer ikke særligt godt sammen – første gang pressede han mig for hårdt."</i></p> <p>Borger tilføjer, at der kommer en anden medarbejder i morgen med nogle øvelser og såfremt disse øvelser ikke hjælper, vil borger tage kontakt til fysioterapeuten på ny.</p> <p>Borger supplerer endvidere med, at borger deltager i Kreativ Håndarbejde, hvor borger arbejder med læder. Borger deltager ikke i f.eks. gymnastik.</p> <p>Tredje borger oplyser, at fysioterapeut kommer hver fredag, hvor et træningsprogram følges, citat, <i>"det er så dejligt – jeg træner efter jeg har haft en blodprop i armen."</i></p>
<b>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de fysiske rammer er gode. Det er nemt at komme rundt med kørestol, både i egen lejlighed samt i fællesarealerne, tilføjer en af borgerne.</p> <p>En af borgerne tilføjer, citat, <i>"hvis jeg selv skulle bestemme, ville jeg gerne bo uden for plejecentret, men dette er ikke realistisk – min oplevelse er, at min lejlighed ikke er ligesom et hjem."</i></p> <p>Borgerne oplyser, at alle anvender fællesarealerne i det omfang de selv finder det relevant. Det er således muligt, både at være social og trække sig til egen lejlighed, hvilket er godt.</p> <p>STS+ observerer, i forbindelse med interview i borgernes egne lejligheder, at begge lejligheder har</p>

		gode muligheder for kørestolsbruger. Endvidere er begge lejligheder personligt indrettet.
<b>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de er meget glade for at bo på Plejecentret. Endvidere oplyser borgerne, at såfremt der måtte være ønsker, til f.eks. yderligere bade, så imødekommes ønskerne.</p> <p>Borgerne oplyser yderligere, at deres oplevelse er, at der er en god og rolig stemning og atmosfære og medarbejderne er hjælpsomme. Borgerne tilføjer, at de anvender aktivitetsmulighederne, idet omfang de har ønske herom. De benytter f.eks. Bage småkager, Kreativ Håndarbejde og Gymnastik.</p> <p>En borger oplyser tillige, at der skal være valg af beboerrepræsentant den 7.11. til "Pårørende og beboerråd", hvilket borger stiller op til.</p> <p>Borger tilføjer yderligere, at borger er glad for at fiske, sit fjernsyn og sin kryds og tværs. Samvær med de øvrige borgere er minimal, citat, <i>"de er for gamle, kan ikke huske og så er vi fra forskellige tidsaldrer."</i></p>
<b>Kommunikation</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at medarbejderne taler ordentligt til dem og medarbejderne er altid venlige og imødekommende. En borger tilføjer, at medarbejderne er gode til, at samtale under hjælp til praktiske opgaver samt den personlige pleje. Der er ligeledes plads til humor og venlig drillerier. Borger tilføjer hertil, citat, <i>"jeg giver måske lidt mere røg til medarbejderne end de giver mig, men jeg er opmærksom på, hvem af medarbejderne jeg kan bruge humor og drillerierne på."</i></p> <p>Borger oplyser, citat, <i>"hvis jeg har behov for hjælp til toiletbesøg, kalder jeg via kaldeapparat og en medarbejder i den anden ende spørger mig om, hvad jeg skal have hjælp til. Medarbejderne er altid venlige og der kommer altid en og hjælper."</i></p> <p>STS+ konstaterer, under observation i fællerummet, Trekanten, at en medarbejder besvarer et opkald på sin telefon, venligt og imødekommende.</p>
<b>Samarbejdet med udgangspunkt i den pårørende som en ressource</b>	I meget lav grad tilfredsstillende	<p>En borger oplyser, at der er et fint samarbejde med pårørende, men pårørende kommer ikke så tit, grundet deres arbejde og egne børn. Pårørende bliver informeret, via borger.</p> <p>Anden borger oplyser, at der ikke er pårørende der er involveret i borgers hverdag. Borger har meget</p>

		<p>sporadisk kontakt til en halvbror og ingen kontakt til sine 2 sønner.</p> <p>STS+ konstaterer, at ovenstående pårørende ikke indgår i hverdagslivet på plejecentret.</p>
--	--	---

## Tema 2 – Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p><b>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at deres faglige vurdering er, at borgerne får den hjælp der individuelt er behov for. Yderligere er borgerne inddraget i de praktiske opgaver, i det omfang det er muligt. Eksempelvis, i afdeling Trekanten, inddrages borgerne i forskellige mindre opgaver som f.eks. at ligge tøj sammen, rede seng og tørre støv af, mens borgerne overordnet ikke inddrages i afdeling Gaden, på grund af helbredsmæssige barrierer. Medarbejderne tilføjer, at der løbende er fokus på borgernes funktionsniveau samt vedligeholdelse heraf. Endvidere suppleres med, at der er fastlagt rengøring hver tredje uge, hvilket to til tre af borgerne ikke er tilfredse med, hvorfor borgerne har bestilt privat rengøring.</p>
<p><b>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at deres faglige vurdering er, at borgerne får den hjælp der individuelt er behov for. Nogle borgere har ønske om et bad ugentligt og andre ønsker bad tre gange. Det er borgernes ønsker der imødekommes. Eksempelvis er der to borgere der ønsker bad om aftenen, hvilket imødekommes.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at borgerne hjælper til med den personlige pleje, idet omfang det er muligt. Eksempelvis vask af ansigt, rede hår, barbering og børstning af tænder. Medarbejderne gennemgår altid efterfølgende, i samarbejde med borger, om f.eks. barbering er udført ordentligt. Hvis borgerne ikke har ønske herom, respekteres det.</p> <p>Medarbejderne supplerer med, at aftalerne omkring den personlige pleje som hovedregel overholdes. Der kan dog opstå situationer, grundet manglende medarbejderressourcer, hvor aftalerne må rykkes.</p>
<p><b>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende.</b></p>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med den mad der serveres. Der er dog en enkelt borger, der godt kan brokke sig.</p>



<p><b>Borgerne kan bidrage og medinddrages.</b></p>		<p>Såfremt der er behov for speciel kost, f.eks. på grund af diabetes, vægtøgning eller vægttab, bestilles dette i køkkenet.</p> <p>Endvidere oplyser medarbejderne, borgerne har medindflydelse på sammensætning af næste måneds menuer. Valg af menuer foregår i dagcenter en gang om ugen. På hvilken måde borgerne, der ikke opholder sig i dagcentret på det pågældende tidspunkt, inddrages og får medindflydelse på valg af menu, er medarbejderne ikke bekendt med. Borgerne vælger ligeledes selv menu på fødselsdage, ud fra "søndagslisten" med 7 til 8 muligheder. Hvis borgerne har ønsker uden for de valgmuligheder der er, både til fødselsdage og almindelig hverdag, forespørges der i køkkenet om det er muligt, at imødekomme deres ønsker.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at borgerne selv bestemmer om de ønsker at indtage deres måltider i egen lejlighed eller i fællesrummet. Ligeledes imødekommes borgernes ønsker om ændringer omkring maden. Eksempelvis hvis en borger ønsker, at få varmet sin mad om aften fremfor om middagen, imødekommes ønsket.</p> <p>Medarbejder oplyser, at alle borgere ernæringsscreenes ved indflytning. Endvidere har alle borgere netop gennemgået ny ernæringsscreening, grundet indførelse af Sakoia skærme, som snarligt tages i brug. Borgerne kan sige fra, såfremt de ikke har ønske om deltagelse i ernæringsscreening.</p> <p>Medarbejderne observerer ligeledes løbende, om der er behov for ny ernæringsscreening. Der kan blandt andet være tale om vægttab/vægtøgning eller borgere der har været sygdomsramte, herunder f.eks. indlæggelse.</p> <p>Koordinator oplyser, at der, set i forhold til udviklingspunkt i seneste tilsynsrapport, er øget fokus på ernæringsscreening, herunder vejes borgerne ca. hver tredje måned og oftere ved behov herfor. Yderligere er der fokus på delprocesser ved alle måltider.</p>
<p><b>Træning (SEL §86) opleves tilfredsstillende.</b></p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at nogle af borgerne har et genoptræningsforløb og borgerne er tilfredse hermed. Der er på plejecentret tilknyttet en fysioterapeut, der kommer to gange om ugen. Terapeuten vurderer, hos den enkelte borger, om der er behov for genoptræning og udarbejder herefter en træningsplan. Fysioterapeuten opstarter træningsplanen hos borger og medarbejderne overtager efterfølgende træningen.</p>

		<p>Yderligere er det også fysioterapeutens opgave, såfremt der ikke vurderes behov for en genoptræningsplan, at orientere pågældende borger herom.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der også er et dagcenter, hvor borgerne træner via hånd- og fodcykel. Endvidere er der frivillige, der cykler sammen med borgerne. Borgerne er med til at planlægge, hvornår de ønsker deltagelse i nævnte aktiviteter, idet borgerne spørges herom.</p>
<b>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at det er deres oplevelse, at borgerne er tilfredse med de fysiske rammer. Borgerne giver udtryk for, at både egne lejligheder og fællesrummene er tilfredsstillende og at borgerne er glade for at bo på plejecentret.</p> <p>Medarbejder supplerer med, at der, i Trekanten, fremadrettet kan være behov for afskærmning i fællesrummet, grundet ny borger med fremadskridende demenssygdom. Borger kan ikke rumme for mange mennesker, men samtidig ønsker pågældende borger, at spise sammen med de øvrige borgere. Der har været drøftelse omkring, hvilke afskærmningsmuligheder der kan anvendes, men der er endnu ikke fundet en løsning, tilføjer medarbejderne.</p>
<b>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne overordnet trives i hverdagen. Ligeledes er der borgere der har glæde af hinanden og som også besøger hinanden i deres lejligheder. Medarbejderne bemærker, når borgerne har det godt og er glade, f.eks. når borgerne gerne vil op om morgen, når de spiser godt og når de gerne vil deltage i de forskellige aktiviteter. Endvidere er medarbejderne også opmærksom på, hvis en borger er ked af det, spiser mindre eller f.eks. trækker sig fra fællesskabet. I den situation samtales der med den enkelte borger med henblik på, at finde årsagen hertil, tilføjer medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere, at der specielt er en borger der har det svært og hvor trivslen kan være påvirket. Borger har en anden døgnrytme, oppe om natten og sover meget om dagen, hvilket kan påvirke borgers reaktionsmønstre. Borger er, på baggrund af døgnrytmen, svær at tilfredsstille, inden for alle områder, og borger har blandt andet behandlet både fysio- og ergoterapeut grimt.</p> <p>Medarbejderne supplerer med, at det er deres faglige vurdering, at det er medarbejdernes døgnrytme der følges og ikke den pågældende borgers døgnrytme, citat, <i>"borgerne skal tilpasses kasserne og ikke omvendt - Klippekortet burde kunne anvendes i døgnets 24 timer,</i></p>

		<p><i>hvis det er den enkelte borgers behov der skal tilgodeses.”</i></p> <p>Tilbuddets aktiviteter foregå altid fra 8.00 til 15.00, men ovenstående borger har brug for, at aktiviteterne, herunder træningsforløb med fysioterapeut, kan lægges uden for dette tidsrum, tilføjer medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at borgerne ikke har medindflydelse på tidspunkter for udførelse af de praktiske opgaver, men medarbejderne tilpasser tidspunkterne, hvis borgerne skal til aktiviteter. Begrundelsen for manglende inddragelse er, at nogle borgere ikke selv kan tage stilling, grundet f.eks. dement sygdom og andre igen, ønsker ikke at blive inddraget.</p>
<b>Dokumentation</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at der dokumenteres dagligt, ud over emner som sygepleje og medicin, og der følges løbende op på, om borgernes behov imødekommes. Herunder er der fokus på, om der er behov for ny funktionsudredning, f.eks. efter en indlæggelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere, at der videndeles hver morgen, 15 minutter, hvor alle faggrupper deltager. Derudover er der hver anden onsdag møde med sygeplejerske og det er ligeledes muligt, at få løbende faglig sparring fra sygeplejerske ved behov. Desuden afholdes der personalemøder, assistentmøder og sygeplejeassistentmøder, hvor der videndeles på tværs af faggrupper. Social og sundhedshjælpere er med til morgenmøder, personalemøder samt sygeplejerskemøder hver anden onsdag.</p>
<b>Kommunikation</b>	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at der overordnet er en god kommunikation medarbejderne imellem og mellem medarbejdere og borgere. Sproget opleves generelt at være godt og medarbejderne kender, både borgernes samt medarbejdernes kommunikationsformer. Endvidere supplerer medarbejderne med, at nogle borgere kan brokke sig og kommentere de øvrige borgere, på en ikke helt så pæn måde. Medarbejderne tilføjer, at det kan være svært at irrettesætte voksne mennesker, men medarbejderne har indbyrdes faglige drøftelser omkring uetisk kommunikation.</p> <p>Koordinator oplyser, at udviklingspunktet (den professionelle rolle) fra seneste tilsynsrapport er drøftet, men der er fortsat de samme problemstillinger, hvorfor problemstillingerne fortsat løbende drøftes på personalemøder. Eksempelvis kan der være tale om, at en medarbejder fortæller en borger nogle private ting der</p>

		<p>gør, at borger bliver utryg og bekymret for pågældende medarbejder, hvilket er u hensigtsmæssigt.</p> <p>STS+ bemærker ligeledes, at medarbejdernes ordvalg, eksempelvis, <i>borger brokker sig</i>, kan give anledning til en uetisk tilgang til den enkelte borger, hvor borger ikke ses, anerkendes og respekteres.</p>
<b>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser, at der er et godt og velfungerende samarbejde med pårørende. Såfremt der opstår samarbejdsvanskeligheder, er det leder som har dialogen.</p> <p>Endvidere tilføjer medarbejderne, at pårørende så vidt muligt inddrages i hverdagen. Eksempelvis er der pårørende der kommer og cykler med borgerne.</p>

### Tema 3 – Pårørendes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<b>Inddrages de pårørende i borgernes hverdag.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at der er god kontakt mellem plejecentret og pårørende. Det er som hovedregel kontaktpersonen der ringer, når der er behov herfor. Eksempelvis da borger bækkede sin hoft og derefter fik en hjerneblødning. Videre tilføjes, at kontaktpersonen ligeledes har været med til at ansøge om en "Comfort stol", som hjælpemiddel, dog er stolen endnu ikke modtaget.</p> <p>Yderligere supplerer pårørende med, at han og ægtefælle kommer meget på plejecentret, idet begge er frivillige hjælpere.</p> <p>Anden pårørende oplyser, at de inddrages i pågældendes hverdag. Det er kontaktpersonen, som sikrer informationerne.</p>
<b>Informationsflowet mellem centeret og pårørende understøtter samarbejdet.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at informationer sker, dels via telefonisk opkald, dels via bruger- og pårørenderåd. Endvidere kommer pårørende som frivillig på plejecentret hvilket medvirker til, at pårørende oplever et tilstrækkeligt højt informations flow. Yderligere har pårørende tillid til, at medarbejderne overholder de aftaler der er indgået.</p> <p>Anden pårørende oplyser, at kontakten foregår telefonisk, via Nyhedsblad, der udkommer en gang om måneden og når pårørende kommer på plejecentret. Pårørende oplever, at de får tilstrækkelig med informationer.</p>

		Endvidere har pårørende tillid til, at medarbejderne overholder diverse aftaler. Pårørende husker ikke, om der er et bruger- og pårørenderåd.
<b>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser, at dialogen mellem borgere, medarbejdere og pårørende opleves som værende god. Tonen er aldrig hård, men respektfuldt og medarbejderne er altid venlige og imødekommende, når pårørende er på plejecentret.</p> <p>Yderligere tilføjes, at der ikke er fastlagte dialogmøder, men henvendelse/spørgsmål fra pårørende besvares altid på en ordentlig måde.</p> <p>Anden pårørende oplyser, at der er en god, hyggelig og rar stemning, hvor borgerne, medarbejderne og pårørende griner og har det sjovt sammen. Endvidere tilføjes, at borger behandles ligeværdigt og respektfuldt i hverdagen og pågældende borger er meget glad for, at bo på plejecentret. Pårørende er ligeledes trygge ved, at pågældende borger bor der.</p> <p>Pårørende har deltaget i en samtale, en måned efter indflytning, hvilket opleves som værende fint, da pårørende eller pårørendes søster kommer en gang ugentligt og derved opnår en dækkende information. Ligeledes får pårørende altid svar på stillede spørgsmål.</p>

Observationer		
Indikator	Bedømmelse	
<b>Der observeres på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.</b>	I meget høj grad tilfredsstillende	<p><b>Observation 1:</b></p> <p>STS+ observerer, ved tilsynets ankomst, at borger sidder i en Carendo stol på badeværelset. Medarbejder hjælper borger med den personlige hygiejne. Borger er afklædt, men sidder med et lille håndklæde lagt over borgers skød.</p>

	<p>Det observeres endvidere, at borger og medarbejder har en god dialog, både omkring plejen, hvor medarbejder løbende informerer om forløbet og om forskellige aktiviteter, både på plejecentret og i det omkringliggende samfund. Der er en god og rar stemning, hvor kommunikationen giver begge anledning til grin og sjov.</p> <p>Medarbejder er anerkendende i samværet med borger og opmærksom på borgers støttebehov. Herunder får borger klippet/renset negle på hænder, ved skift af stomipose vaskes såret nænsomt og medarbejder lader såret lufttørre, inden ny opvarmet stomipose påsættes.</p> <p>Videre observeres det, at borger flyttes fra Carendo stol til kørestol, via forflytningssejl, på en stille og rolig facon. Borger virker tryk under processen.</p> <p>STS+ observerer, at borger virker tryk, både i forbindelse med hjælp til plejen og i forhold til deres indbyrdes kommunikationen. Borger blev en smule anspændt, da medarbejder klipper/renser negle på hænder.</p> <p>Gardiner er trukket for og temperaturen i rummene virker umiddelbart til, at være tilpasset borgers behov.</p> <p><b>Observation 2, Trekanten 8.40 til 9.15:</b></p> <p>STS+ observerer, at der er tre borde. Ved et bord sidder en borger og ved et andet bord sidder der tre borger og et bord er tomt. En medarbejder er tilstede ved tilsynets ankomst. Medarbejder hjælper en af borgerne med, at få placeret ægget korrekt. Herefter forlader medarbejder fællesrummet kl. 8.42.</p> <p>Det observeres endvidere, at borgerne ikke har nogen former for dialog med hinanden under observationsperioden. Borger der sidder alene, forlader bordet og går ned i egen lejlighed. Anden borger forlader ligeledes fællesrummet.</p> <p>Opvaskemaskine støjer i baggrunden og efter afslutning af vask, er der fortsat en summende og vedvarende lyd, der høres i hele fællesrummet. Der er placeret en radio i lokalet, men denne er ej tændt.</p>
--	--

		<p>To medarbejdere går igennem fællesrummet og taler stille sammen. Ingen af medarbejderne henvender sig til borgerne.</p> <p>En telefon ringer og en medarbejder, som står mellem køkken og gang ned til lejligheder, præsenterer sig og siger, citat, <i>"hvad kan jeg hjælpe med – Der kommer en ned til dig."</i></p> <p>STS+ observerer, at medarbejder der forlod fællesrummet vender tilbage kl. 9.00. I fraværperioden var der ingen medarbejdere tilstede under borgernes måltid.</p> <p>STS+ bemærker, at de sidste 15 minutter af observationsperioden anvendes til dialog med den ene af borgerne.</p>
--	--	--