



KVALITETSVURDERING

PLEJEHJEMMET PRICES HAVE

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

2024

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	4
Datagrundlag	5
Formål og metode	17
Kontaktoplysninger	18

FORORD

Først i rapporten er tilsynets samlede vurdering og temavurderinger oplistet, hvorefter tilsynets eventuelle forslag til kvalitetsløft er anført. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete tilbud.

Næste del af rapporten indeholder de indsamlede data, som er fremkommet via interviews, skriftlig dokumentation samt observationer, 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.

Faaborg-Midtfyn Kommune, Sundhed og Ældre har besluttet, at datagrundlaget for kvalitetsvurderingerne er baseret på udtalelser fra tilbuddets leder, én pårørende, én til to borgere, én til to medarbejdere samt dokumentation i form af relevante kvalitetsstandarder og døgnrytmebeskrivelser for én til to borgere. Tilsynets samlede vurderinger og temavurderinger baserer sig derfor udelukkende på baggrund af de gennemførte interviews og dataindsamlinger.

Efter anmodning fra Faaborg-Midtfyn Kommune er Kvalitetsvurderingen justeret, så vurdering under temaet Personlig hjælp og pleje tager udgangspunkt i Faaborg-Midtfyn Kommunes tilrettede Kvalitetsstandard vedrørende hjælp til bad.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Plejehjemmet Prices Have.

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



Figuren viser plejehjemmets scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at seneste kvalitetsvurdering har givet anledning til udvikling og refleksion	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i	5

	meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den Kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.	
Praktisk hjælp	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god. STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver 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. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.	5
Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse er god. STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider 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. STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med maden. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad skaber gode måltidsoplevelser. STS+ vurderer, at der er uoverensstemmelse mellem oplysninger fra leder/medarbejdere og borgere, da ikke alle borgere oplever at blive inddraget i planlægningen af indholdet af måltiderne. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad sikrer en målrettet ernæringsindsats for alle borgere.	4
Træning	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende træning er god. STS+ vurderer, at hjælp til træning i middel grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde samt, at borgerne i middel grad får den hjælp de har ret til efter loven og den Kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at plejehjemmet ikke i alle tilfælde drøfter en borgers behov for vedligeholdende træning med borgeren.	4

	STS+ vurderer, at ikke er sikret, at medarbejderne er bevidste om de forskellige former for træning, herunder hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til træning efter serviceloven.	
Dokumentation	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende dokumentation er god. STS+ vurderer, at plejehjemmet i middel grad sikrer relevant, konkret og overskuelig dokumentation. STS+ vurderer, at dokumentationen i meget høj grad afspejler faglighed og etik. STS+ vurderer, at dokumentationen ikke i alle tilfælde er overskuelig og ensartet.	3

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. At plejehjemmet har fokus på, at hjælp til bad en gang om ugen ikke rykkes på grund af personalemangel. (jf. tema "Personlig hjælp og pleje") 2. At der på plejehjemmet er opmærksomhed på, at alle borgere oplever sig inddraget i planlægningen af indholdet af måltiderne. (jf. tema "Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse") 3. At der på plejehjemmet er opmærksomhed på at øge borgernes tilfredshed med maden (jf. tema "mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse") 4. At plejehjemmet sikre, at medarbejdere er bevidste om, hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til genoptræning og vedligeholdende træning. (jf. tema Træning) 5. At plejehjemmet sikrer, at borgers behov for vedligeholdende træning drøftes med den pågældende borger. (jf. tema Træning) 6. At plejehjemmet sikrer at dokumentationen er overskuelig og ensartet. (jf. tema Dokumentation)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET PRICES HAVE

Adresse
Prices Have 1, 5600 Faaborg
Leder
Konstitueret leder Berit Friis Andersen
Antal borgere
54
Antal ansatte og personalesammensætning

I alt 49 medarbejdere: 12 social- og sundhedsassistenter, 25 social- og sundhedshjælpere, 1 pædagog, 2 sygeplejersker, 1 leder af plejen og 8 ufaglærte.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
26. april 2024 kl. 8.30-13.00
Deltagere i interviews
• Konstitueret leder • To medarbejdere (gruppeinterview) • To borgere (enkeltinterview) • En pårørende (interview på plejehjemmet den 26.april 2024)
Skriftligt materiale og online oplysninger
• Sundhed og ældre. Tilsynspolitik 2024 • Kvalitetsstandarder: - Kvalitetsstandard Personlig hjælp og pleje. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget marts 2024 - Kvalitetsstandard for praktisk hjælp. Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 12. april 2023 - Kvalitetsstandard for døgnkost for plejehjem, rehabiliteringscenter, midlertidigt ophold og aflastningsophold. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget marts 2024 - Kvalitetsstandard Genoptræning. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget marts 2024 - Kvalitetsstandard Vedligeholdende træning. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget marts 2024 • Kvalitetsvurdering af d. 15. maj 2023 og d. 21. december 2023 • Plejehjemmets hjemmeside • Fremvist dokumentation under tilsynsbesøget
Tilsynskonsulent:
Sanne Højdam Frandsen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at seneste Kvalitetsvurdering har givet anledning til refleksion, og at der er udarbejdet en handleplan som er implementeret via personalemøder og bo-gruppemøder.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	Leder og medarbejdere oplyser, at borgerne får den hjælp de har ret til og behov for, med udgangspunkt i kommunens Kvalitetsstandard. Leder oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp de får og at borgerne som udgangspunkt, modtager hjælp til bad én gang om ugen, eller efter behov. Medarbejder tilføjer, at borgerne modtager bad én gang om ugen men, at det i nogle tilfælde er nødvendigt at flytte badet til dagen efter, grundet mangel på personale. Borgere oplyser, at de får hjælp til bad én gang ugentligt og at de er tilfredse med hjælpen.
----------------	---

Pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved hvor ofte borger kommer i bad, men at borger altid fremstår velsoigneret.

Medarbejdere oplyser, at der aktuelt er én borger der dagligt selv går i bad men modtager hjælp til at blive tørret og få tøj på, efterfølgende.

Borgere oplyser, at såfremt de ikke ønsker bad den planlagte dag, så rykkes badet til en anden dag.

Leder oplyser, at såfremt en borger ikke ønsker bad den pågældende dag eller ikke har energi til det, så har borger mulighed for at få flyttet badet. Leder tilføjer, at borgerne altid inddrages i beslutningen om at flytte badet.

Pårørende oplyser, at medarbejderne altid tilpasser hjælpen til borgers behov og at borger giver udtryk for tilfredshed med hjælpen.

Medarbejdere oplyser, at det er altid, er borgerens behov som er i fokus, hvorfor borgerne altid har mulighed for at flytte badet til en anden dag.

Leder oplyser, at medarbejderne har fokus på hvordan hjælpen bidrager til, at borgerne er så selvhjulpne som muligt.

Medarbejdere oplyser, at personalet inddrager borgere i bl.a. at tage tøj på, vaske sig selv, rede hår og børste tænder. Medarbejdere tilføjer, at det er vigtigt at borgere støttes og guides i, at bruge deres egne ressourcer.

Pårørende oplyser, at borger får hjælp til al personlig pleje og at borger, grundet funktionsniveau, kun i lavt omfang, kan bidrage til egen personlig pleje. Pårørende tilføjer, at medarbejderne motiverer borger til at bidrage i det omfang borger kan.

En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til bad og selv klarer at tage tøj på.

Anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til al personlig pleje og at det er en god hjælp, borgeren modtager.

Leder tilføjer, at medarbejderne har en pædagogisk tilgang til borgerne hvor de igennem ADL træning inddrages i, at vedligeholde deres færdigheder. Ønsker borger ikke at deltage i egen personlig pleje respekteres dette, tilføjer medarbejdere.

Medarbejdere oplyser, at personalet har fokus på værdighed ved at være imødekommende og ligeværdige i samtalen med borgerne. Medarbejdere tilføjer, at borger er i centrum og inddrages ved at medarbejderne oplyser borger om hvad der skal ske. Personalet har yderligere øje for ikke at tale hen over hovedet på borger og drøfte private emner når de er sammen med borger, tilføjer medarbejdere.

En borger oplyser, at medarbejderne taler i en god og pæn tone.

Anden borger tilføjer, at medarbejderne er meget flinke og (citater): *"vi har det fantastisk her"*.

Pårørende oplyser, at vedkommende er opmærksom på, at medarbejderne er presset tidsmæssigt, men at det ikke smitter af på medarbejdernes tilgang til borgerne.

Pårørende oplyser: *"Jeg er som pårørende meget tilfreds med Prices Have og jeg genkender ikke den utilfredshed som nogle giver udtryk for. Medarbejderne gør hvad de kan"*.

En borger oplyser (citater): *"Nogle medarbejdere er bedre end andre, til at hjælpe"*. Borger kan ikke uddybe begrundelse herfor.

Leder oplyser, at personalet har meget fokus på at hjælpen ydes med værdighed.

Leder tilføjer, at værdighed opstår i samtalen med borgeren og at medarbejderne altid sørger for at lukke døren til badeværelset, banker på og dækker borger til ved nedre hygiejne.

Borger oplyser, at vedkommende har et nødkald, hvilket fungerer fint og medarbejderne kommer indenfor 1-2 minutter.

Leder oplyser, at plejehjemmet den 3. maj 2024 opstarter et halvårlige projekt med "Værdighedsrejseholdet". Her vil 14 medarbejdere deltage i projektet og vil efterfølgende blive udnævnt "Værdighedsambassadører".

Medarbejdere oplyser, at personalet har fokus på den enkelte borgers (citater) *"forfængelighed"* og f.eks. spørger borger til valg af tøj, hjælper borgere med at få smykker - og en bestemt dagcreme på.

En borger oplyser, at vedkommende dagligt ønsker at få parfume og creme på, hvilke medarbejderne er flinke til at hjælpe borger med.

Pårørende oplyser, at borger bruger en dagcreme som medarbejderne er behjælpelige med at smøre i borgers ansigt.

Leder oplyser, at medarbejderne med fokus på Eden tilgangen, har øje for (citater): *"At Hr. Hansen som altid har gået i jakkesæt, skjorte og slips, fortsætter med det"*.

Leder oplyser, at der er en frisør tilknyttet plejehjemmet som kommer hver 6. uge. Nogle borgere benytter sig af plejhjemmets frisør, tilføjer leder.

En borger oplyser, at vedkommende benytter sig af frisøren tilknyttet plejehjemmet.

Medarbejdere tilføjer, at ved spild på tøj går medarbejderne i dialog med borger om skift af tøj eller snakker med borger om, om pletten kan tørres af med våd klud. Ønsker borger ikke at skifte tøj, respekteres dette.

En borger oplyser, at medarbejderne altid sørger for, at vedkommende har rent tøj på og at det gør, at vedkommende føler sig veltilpas.

Leder oplyser, at vedkommende ikke kan sige præcist hvordan medarbejderne hjælper en borger som har spildt på tøjet, da borgere har forskellig standard, og medarbejderne møder hver enkelt borgers behov.

Borgere oplyser, at de selv bestemmer sengetider.

Pårørende oplyser, at borger har selvbestemmelse ift. sengetider. Borger har en fast rytme som fungerer for vedkommende hvilket medarbejderne understøtter, tilføjer pårørende.

En borger oplyser, at vedkommende selv klarer at komme i seng og at medarbejderne altid siger godnat. Nattevagten kigger ind til vedkommende om natten, hvilket er betryggende, tilføjer borger.

Anden borger oplyser, at vedkommende grundet funktionsniveau modtager hjælp til at komme ud af sengen, morgen og aften. Borger tilføjer (citater): *"det er rart, at de sørger for mig"*.

Leder og medarbejdere oplyser, at borgerne selv har indflydelse på hvornår de vil stå op og gå i seng.

Medarbejdere oplyser, at hvis borger vil være sent oppe og se tv, så er nattevagten behjælpelig med at hjælpe borger i seng.

Medarbejdere tilføjer, at personalet om morgenen spørger de borgere som er vågne om de ønsker at stå op eller vil ligge længere i sengen.

Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til deres aktuelle behov. - borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes. - plejehjemmet har fokus på den enkelte borgers livskvalitet og værdighed i personlig hjælp og pleje, og hjælpen ydes med en respektfuld og anerkendende tilgang. STS+ vurderer det negativt, at - At borgere ikke i alle tilfælde modtager hjælp til et ugentligt bad på den aftalte dag.
-------------	--

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	Leder oplyser, at borgerne får den hjælp de har ret til og behov for, med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandard på området. Leder tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de får, og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle behov. Borgere oplyser, at medarbejdere varetager tøjvask og at tøjet vaskes en gang ugentligt eller efter behov. Sengelinned vaskes minimum hver 14. dag, tilføjer en borger. Leder oplyser, at hver bo-gruppe har eget vaskerum og at borgerne får hjælp til tøjvask efter behov eller ved bade dage. Borgernes tøj vaskes hver for sig, tilføjer leder. Pårørende oplyser, at borger får vasket tøj efter behov og minimum en gang ugentligt. Pårørende tilføjer, at medarbejderne sørger for at intet vasketøj ligger og lugter og, at borger sætter stor pris på hjælpen. Medarbejdere oplyser, at personalet varetager tøjvask og har fokus på, at tøjet ikke ligger og lugter. Leder og medarbejdere oplyser, at sengelinned vaskes hver 14. dag eller efter behov. En borger oplyser, at vedkommende er meget tilfreds med måden vasketøjet håndteres på. Borger tilføjer (citater): <i>"Det er rart ikke selv at skulle tænke på det"</i>. Anden borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med hjælpen og at medarbejderne sørger for, at tøjet lægges sammen og kommes i skabet, efter aftale med borger. Leder og medarbejdere oplyser, at borgere inddrages i det omfang de kan og f.eks. hjælper med at lægge tøj, viskestykker eller karklude sammen. Medarbejdere tilføjer, at nogle borgere selv lægger tøjet på plads samt deltager i borddækning, hvilket giver borgerne en følelse af værdighed og at være ligeværdige.
----------------	---

Leder og medarbejdere oplyser, at borgere modtager hjælp til rengøring hver 14. dag og at hjælpen varetages af to husassistenter.

Medarbejdere oplyser, at nogle borgere benytter sig af privat rengøring.

En borger oplyser, at vedkommende generelt er tilfreds med rengøringen, men at borger ville ønske, at rengøringen forekom oftere, så der ikke når at blive støvet.

Anden borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med rengøringen.

Pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved hvor ofte der bliver gjort rent men at vedkommende aldrig oplever, at der fremstår beskidt på plejehjemmet.

Pårørende tilføjer, at vedkommende ikke ved om borger er tilfreds med måden der gøres rent på, men at pårørende synes at boligen altid fremstår ren og pæn.

Leder oplyser, at borger har mulighed for at rykke tidspunktet for rengøring, hvis borger f.eks. har gæster eller ikke ønsker at få gjort rent.

En borger oplyser, at vedkommende ikke har haft behov for at rykke rengøringen, men at borger tror, at det er muligt at rykke rengøringen til en anden dag.

Leder oplyser, at husassistenterne har særligt fokus på kontakten med borger imens der gøres rent.

De borgere som kan og vil, inddrages i små praktiske opgaver og hvis husassistenten observerer ændringer i borgers funktionsniveau overdrages observationerne til medarbejdere og leder, tilføjer leder.

Borgere oplyser, at de selv bestemmer om de ønsker at være til stede under rengøring.

En borger oplyser, at vedkommende ofte går en tur udenfor imens der gøres rent. Anden borger oplyser, at vedkommende oftest er til stede under rengøringen og snakker med husassistenten.

Leder og medarbejdere oplyser, at borgerne selv har mulighed for at bestemme om de vil være til stede under rengøringen.

Borgere oplyser, at husassistenterne altid banker på og spørger om de må gøre rent.

En borger oplyser (citater): *"De inddrager os, så vi ved alt. De tager sig godt af os her"*.

Leder oplyser, at husassistenterne altid banker på eller henvender sig til den enkelte borger og spørger om vedkommende må låse sig ind i borgers bolig, og gøre rent.

Medarbejdere oplyser, at medarbejderne varetager dagligdags rengøring såsom rengøring af toilet/vask af gulv. Boligen skal fremstå indbydende for borger og de pårørende, tilføjer medarbejdere. Medarbejdere oplyser (citater): *"jeg tænker, hvis det var mig, hvordan vil jeg så gerne have det"*.

En borger oplyser, at medarbejderne sørger for at toilettet altid fremstår rent og pænt.

Borger tilføjer (citater): *"De gør alt det som de kan, for os"*:

Leder oplyser, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp, men at pårørende kan give udtryk for mangler.

Medarbejdere og leder oplyser, at plejehjemmet opfordrer pårørende til at deltage i

	rengøringen hvis de ikke er tilfredse med hvor ofte der gøres rent. En borger oplyser, at vedkommende godt kan mærke, at medarbejderne har travlt men at de gør det som de kan. Pårørende oplyser, at vedkommende ikke bidrager til rengøring i borgers bolig, da vedkommende ikke har tænkt, at der var behov herfor. Leder og medarbejdere oplyser, at Plejehjemmet Prices Have har fokus på muligheden i at inddrage tekniske smarte løsninger som kan frigive tid til andre opgaver.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - plejehjemmet yder hjælp og støtte til praktiske opgaver jævnfør kommunens kvalitetsstandard. - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp i forhold til deres aktuelle behov. - plejehjemmet har fokus på borgernes tryghed og inddragelse ved hjælp og støtte til praktiske opgaver. STS+ konstaterer, at ikke alle borgere og pårørende er tilfredse med omfanget af den rengøring, der kan ydes jævnfør Kvalitetsstandarden.

3.4. MAD, MÅLTID, ERNÆRING OG MÅLTIDSOLEVELSE

Indsamlet data	Leder oplyser, at borgerne får den hjælp de har ret til og behov for, med udgangspunkt i kommunens Kvalitetsstandard. Leder tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp de får, og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle aktuelle behov. Leder oplyser, at plejehjemmet har eget køkken som er beliggende i stueetagen. Hver bo-enhed har ligeledes et lille køkken, hvor der kan fremstilles små retter/bages eller varmes mad fra det store køkken, tilføjer leder. Leder oplyser, at plejehjemmet nogle gange vælger at lave mad i bo-enheden så duften kan sprede sig ud i boligen. En borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med maden. Anden borger oplyser, at maden er meget ensformig og kedelig. Medarbejdere oplyser, at borgerne generelt udtrykker tilfredshed med maden og at den er velanrettet og dufter godt. Medarbejdere oplyser, at borgerne inddrages i beslutninger vedr. måltider på plejehjemmet. Medarbejdere tilføjer, at køkkenet en gang månedligt modtager sedler fra bo-grupperne med ønsker til menuen. En borger oplyser, at vedkommende er blevet spurgt om ønsker til bestemte retter. Anden borger tilføjer, at vedkommende ikke inddrages i beslutninger vedr. måltider. Leder og medarbejdere oplyser, at borger selv bestemmer menuen ved fødselsdag. Leder tilføjer, at for borgere, der har særlige kostbehov eller præferencer, tilpasses alle
----------------	---

måltider herefter.

Borgere oplyser, at de spiser sammen med de andre borgere i fællesstuen og at stemningen er god.

En borger tilføjer (citater): *"vi snakker og griner"*.

Pårørende oplyser, at borger spiser i egen bolig med medarbejder, da borger har behov for at blive skærmet.

Borgerne oplyser, at medarbejderne sidder ved bordet under måltidet og snakker med borgerne.

Leder og medarbejdere oplyser, at medarbejderne har fokus på værdighed omkring måltidet og at borgere som har behov for det, skærmes.

Medarbejdere oplyser, at de borger som kan og har lyst, inddrages i praktiske ting omkring måltidet.

Borgere oplyser, at de ikke deltager i praktiske opgaver omkring måltidet.

Pårørende tilføjer, at borger ikke kan inddrages i praktiske gøremål, grundet funktionsniveau.

Medarbejder og leder oplyser, at borgere altid har mulighed for at få mad udenfor måltiderne. Køkkenet har altid forskellige retter til rådighed som borgene kan få, tilføjer leder. Medarbejdere tilføjer, at hver bo-enhed har frugt og brød til rådighed.

En borger oplyser, at vedkommende ikke har haft behov for mad udenfor måltiderne, men at vedkommende tror, at et evt. ønske om mad udenfor måltiderne vil blive imødekommet.

Anden borger oplyser, at vedkommende ved, at nogle borgere tilbydes mad om natten.

Leder oplyser, at køkkenet gør meget ud af, at maden fremstår indbydende og sørger for at pynte smørrebrødet, som serveres om aftenen sammen med en lun ret.

En borger oplyser, at maden er velanrettet og dufter godt.

Anden borger oplyser (citater): *"Maden giver mig ikke lyst til at spise, jeg mister appetitten"*.

Leder oplyser, at vedkommende gør meget ud af at gå rundt i bo-enhederne under måltider for at snakke med borgerne om deres oplevelse af maden.

Leder oplyser, at medarbejderne har fokus på den gode og rolige måltidsoplevelse.

Medarbejdere oplyser, at de skaber gode måltidsoplevelser for borgerne ved at der er ro omkring måltidet. Radio og tv slukkes og der er fokus på at samtale særligt om maden og tv-udsendelser, tilføjer medarbejdere.

Medarbejdere oplyser (citater): *"Vi giver lidt af os selv i samtalen"*

Leder og medarbejdere oplyser, at nogle medarbejdere spiser egen medbragt mad sammen med borgerne, hvilket borgerne giver udtryk for er hyggeligt.

En borger oplyser (citater): *"jeg er meget glad og tilfreds med at være her"*.

Leder oplyser, at borgere under måltidet, placeres efter sociale kompetencer og personlige relationer, af hensyn til og med fokus på den enkelte borgers måltidsoplevelse og værdighed.

	Pårørende oplyser, at borger får hjælp under måltidet og at hjælpen gives med værdighed og øje for den enkelte borger. Leder tilføjer, at medarbejderne altid har fokus på den enkelte borgers behov og at medarbejderne placerer borgere som har behov at blive skærmet, således at de forsat er en del af fællesskabet. Leder og medarbejdere oplyser, at borgere bliver vejet en gang om måneden og ved vægtændring på mere end halvandet kilo udarbejdes ernæringsscreening og evt. handleplan i samarbejde med sygeplejerske og ergoterapeut. Leder tilføjer, at alle borgere tilbydes særlig kost ud fra den enkeltes behov og aktuelle situation. Leder oplyser, at plejehjemmet sikrer at ergoterapeut inddrages for faglig vurdering og træning ved borgere med synkebesvær.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgere får døgnkost jævnfør kommunens kvalitetsstandard. - borgerne er tilfredse med maden. - borgeres ønsker/behov for mad udenfor måltiderne imødekommes. - borgerne inddrages i planlægningen af indholdet i måltiderne. - plejehjemmet har fokus på, at maden tilberedes og serveres indbydende, så den stimulerer borgerne til at spise. - borgerne har selvbestemmelse i forhold til, om de ønsker at spise deres måltider i fællesskabet eller i egen bolig. - plejehjemmet har fokus på den gode måltidsoplevelse, herunder at måltider indtages i et roligt miljø. - plejehjemmet tilbyder månedlig vejning og ernæringsscreening til borgere med behov herfor. - plejehjemmet sikrer, at maden tilpasses den enkelte borgers behov, herunder at borgeres behov for specialkost imødekommes. - plejehjemmet sikrer mulighed for, at borgernes behov for skærmning under måltiderne imødekommes. STS+ vurderer det negativt, at - der er uoverensstemmelse mellem oplysninger fra leder/medarbejdere og borgere, da ikke alle borgere oplever at blive inddraget i planlægningen af indholdet af måltiderne. - ikke alle borgere er tilfredse med maden.

3.5. TRÆNING

3.5.1 Genoptræning

Indsamlet data	Leder oplyser, at borgerne får den hjælp til genoptræning de har behov for og er visiteret til, ud fra kommunens Kvalitetsstandard. Medarbejdere og leder oplyser, at der aktuelt ikke er borgere som modtager genoptræning. Borgere oplyser, at de ikke modtager genoptræning. Pårørende oplyser, at borger ikke modtager genoptræning. En borger oplyser, at vedkommende tidligere har deltaget i genoptræning hvor fysioterapeut kom en gang ugentligt. Borger oplevede stor tilfredshed med træningen, tilføjer borger. Leder oplyser, at medarbejderne har viden om træning efter serviceloven. Medarbejdere oplyser, at de ikke har viden om de forskellige former for træning som borgere kan tilbydes. Medarbejdere tilføjer, at plejehjemmet generelt mangler fælles viden om temaet Træning efter serviceloven. Medarbejdere oplyser, at borges behov for genoptræning vurderes på baggrund af medarbejders observationer af ændringer i en borgers funktionsniveau efter sygdomsforløb. Medarbejdere og leder tilføjer, at observationerne drøftes med sygeplejerske og evt. i samråd med egen læge. Leder oplyser, at der er fokus på værdighed i måden hvorpå hjælpen leveres, og leder giver eksempler herpå. Leder tilføjer, at medarbejdere understøtter træningen, vejledt af fysioterapeut og at træningen justeres og tilpasses ud fra borgeres behov. Leder oplyser, at genoptræningen varetages af fysioterapeuter og at borgerne udtrykker tilfredshed med træningen. Leder oplyser, at hvis borger tilbydes genoptræning på hold, foregår dette på Tømmergården.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende genoptræning bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgere modtager genoptræning af eksterne terapeuter jævnfør kommunes kvalitetsstandard. - medarbejderne ved, at der er genoptræning efter serviceloven - borgeres behov for genoptræning vurderes i samarbejde med sygeplejersker på baggrund af medarbejders observationer. STS+ vurderer det negativt, at - det ikke er sikret, at medarbejderne er bevidste om de forskellige former for træning, herunder hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til genoptræning.

	STS+ konstaterer, at der ikke er overensstemmelse mellem oplysninger fra leder og medarbejdere i forhold til, om medarbejdere er bevidste om borgers mulighed for genoptræning efter serviceloven.
--	--

3.5.2. Vedligeholdende træning

Indsamlet data	Leder og medarbejdere oplyser, at borgerne får den hjælp til vedligeholdende træning, de har behov for og er visiteret til, ud fra kommunens Kvalitetsstandard på området. Leder oplyser, at medarbejderne har viden om træning efter Serviceloven. Medarbejdere oplyser, at de ikke har viden om de forskellige former for træning som borgere kan tilbydes. Medarbejdere tilføjer, at plejehjemmet generelt mangler fælles viden om temaet Træning efter serviceloven. Leder oplyser, at vedligeholdende træning varetages af fysioterapeut som udfører individuel træning på plejehjemmet. Leder og medarbejdere oplyser, at plejehjemmets personale understøtter den træning fysioterapeuten giver og at videndeling mellem fysioterapeut og plejehjemmets personale foregår løbende i forbindelse med trænings forløbet. Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne er tilfredse med den vedligeholdende træning. En borger oplyser, at vedkommende ikke deltager i vedligeholdende træning. Borger tilføjer, at vedkommende ikke oplever at medarbejderne er opmærksomme på borgers behov for vedligeholdende træning. Anden borger oplyser, at vedkommende deltager i vedligeholdende træning som varetages af medarbejdere. Borger tilføjer, at vedkommende en gang ugentligt modtager træning fra kiropraktor som kommer på plejehjemmet og, at borger er meget tilfreds med hjælpen. Borger gør brug af pedaltræner i egen bolig efter instruktion fra medarbejdere. Pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved om borger deltager i vedligeholdende træning. Leder oplyser, at medarbejderne har fokus på at implementere vedligeholdende træning i dagligdagen. Eksempelvis ved at motivere borger til selv at løfte benene op i sengen, gå over med tallerkenen eller deltage i (citater): "Erindringsspil", tilføjer leder.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende vedligeholdende træning bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgere modtager vedligeholdende træning jævnfør kommunes kvalitetsstandard - plejehjemmets indsats understøtter borgernes vedligeholdende træning. - borgers behov for vedligeholdende træning vurderes i samarbejde med fysioterapeut på baggrund af medarbejderes observationer.

	STS+ vurderer det negativt, at - det ikke er sikret, at medarbejderne er bevidste om de forskellige former for træning, herunder hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til genoptræning. - behov for vedligeholdende træning ikke i alle tilfælde drøftes med borgere. STS+ konstaterer, at der ikke er overensstemmelse mellem oplysninger fra leder og medarbejdere i forhold til, om medarbejdere er bevidste om borgers mulighed for vedligeholdende træning efter serviceloven.
--	---

3.6. DOKUMENTATION

Indsamlet data	Leder og medarbejdere oplyser, at der løbende dokumenteres når personalet har observeret afvigelser eller ændringer ved borgeren. Medarbejdere oplyser, at der ikke er en fast procedure blandt personale for hvor ofte dokumentationen opdateres vedrørende den enkelte borger. Medarbejdere oplyser (citater): <i>"Det har ikke kørt optimalt, grundet besparelser"</i>. Medarbejdere oplyser, at medarbejderne generelt skal blive bedre til at få opdateret døgnrytmeplanerne, og at det skyldes mangel på personale, at dette ikke er blevet gjort. Medarbejdere tilføjer, at plejehjemmet har et ønske om, at personalet på bo-enhedsmøder, hver 2. måned, gennemgår de enkelte borgere. Medarbejdere og leder oplyser, at ændringer i borgers behov drøftes på møder. Leder og medarbejder oplyser, at der i hverdagen er overlap to gange dagligt, hvor observerede ændringer hos borgere drøftes. Medarbejdere tilføjer, at personalet også kan modtage informationer/oplysninger fra sygeplejerske og leder på mail. Leder oplyser, at plejehjemmet aktuelt har fokus på hvordan medarbejderne bliver mere ensartet og skarpe på at dokumentere i Nexus. Særlige medarbejdere er udvalgt som superagenter og har modtaget undervisning i Nexus. Superagenterne skal undervise medarbejderne på bo-enhedsmøder, tilføjer leder. Medarbejdere som fremviser dokumentation oplyser, at personalet for 14. dage siden, er blevet gjort opmærksomme på, at nogle medarbejdere benytter sig af at beskrive observationer i besøgsnotater. Det fremgår af stikprøver af 2 borgers dokumentation at: - borgernes visitering fremgår af generelle oplysninger og tilstande. - borgernes funktionsniveau og støttebehov er beskrevet. - ydelserne fremgår af elektronisk kalender for den enkelte borger. - der er overensstemmelse mellem visiteret ydelse og planlagte ydelser vedrørende personlig hjælp og pleje og praktisk hjælp.
----------------	--

	- der er kvitteret for at borger har modtaget den aftalte hjælp. - døgnrytmeplaner beskriver borgerens egen indsats og medarbejderens indsats herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives. - observationer dokumenteres og der dokumenteres opfølgning på observationer. - der ses forskelle på, hvorledes tilstande udfyldes. - der ses eksempler på forskellig praksis ift. når ydelser flyttes til anden dag. - der ses uensartet praksis for dokumentation - der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog.
Vurdering 3	Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i middel grad. STS+ vurderer det positivt, at - der er sammenhæng mellem visitering og udførte opgaver. - der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog. - der er eksempel på konkrete handleanvisninger og tilgange til borgers døgnrytme. - borgers støttebehov og funktionsniveau er beskrevet STS+ vurderer det negativt, at - der ses forskelle på, hvorledes tilstande udfyldes. - der ses eksempler på forskellig praksis ift. når ydelser flyttes til anden dag. - der ses uensartet praksis for dokumentation

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 Faaborg-Midtfyn 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, fokusgruppintervjuer, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhenter plejehjemets 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 Kvalitetsstandards, 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	• Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgerne • Alle elementer i indikatoren er opfyldt
4 i høj grad tilfredsstillende	• Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt
3 i middel grad tilfredsstillende	• Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt
2 i lav grad tilfredsstillende	• Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt
1 i meget lav grad tilfredsstillende	• Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne • Meget få af elementerne i indikatoren er opfyldt

KONTAKTOPLYSNINGER

5.1. PRÆSENTATION AF STS+

STS+ er en del af Socialtilsyn Syd. Socialtilsyn Syd er et af i alt fem socialtilsyn i Danmark, der varetager tilsyn med de i § 4 i lov om socialtilsyn nævnte tilbud. I tillæg til de i loven fastsatte myndighedsopgaver kan socialtilsynene tilbyde at løse konsulentopgaver samt tilbyde undervisning relateret til tilsynenes kompetencer. Denne mulighed for at løse andre opgaver end selve tilsynet har Socialtilsyn Syd valgt at udfylde gennem STS+.

Opgaver udført af STS+ løses af erfarne, engagerede og teoretisk kvalificerede tilsynskonsulenter og med en dedikeret organisation i ryggen.

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

Administrationsleder

Claus Ribe Bagge

Tlf: 72531987, mail: cbagg@fmk.dk

Specialkonsulent

Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail: dovij@fmk.dk