KVALITETSVURDERING

PLEJEHJEMMET NØRREVÆNGET

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord ***1***

Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder ***2***

Praktiske oplysninger ***5***

Datagrundlag ***6***

Formål og metode ***19***

Kontaktoplysninger ***20***

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.

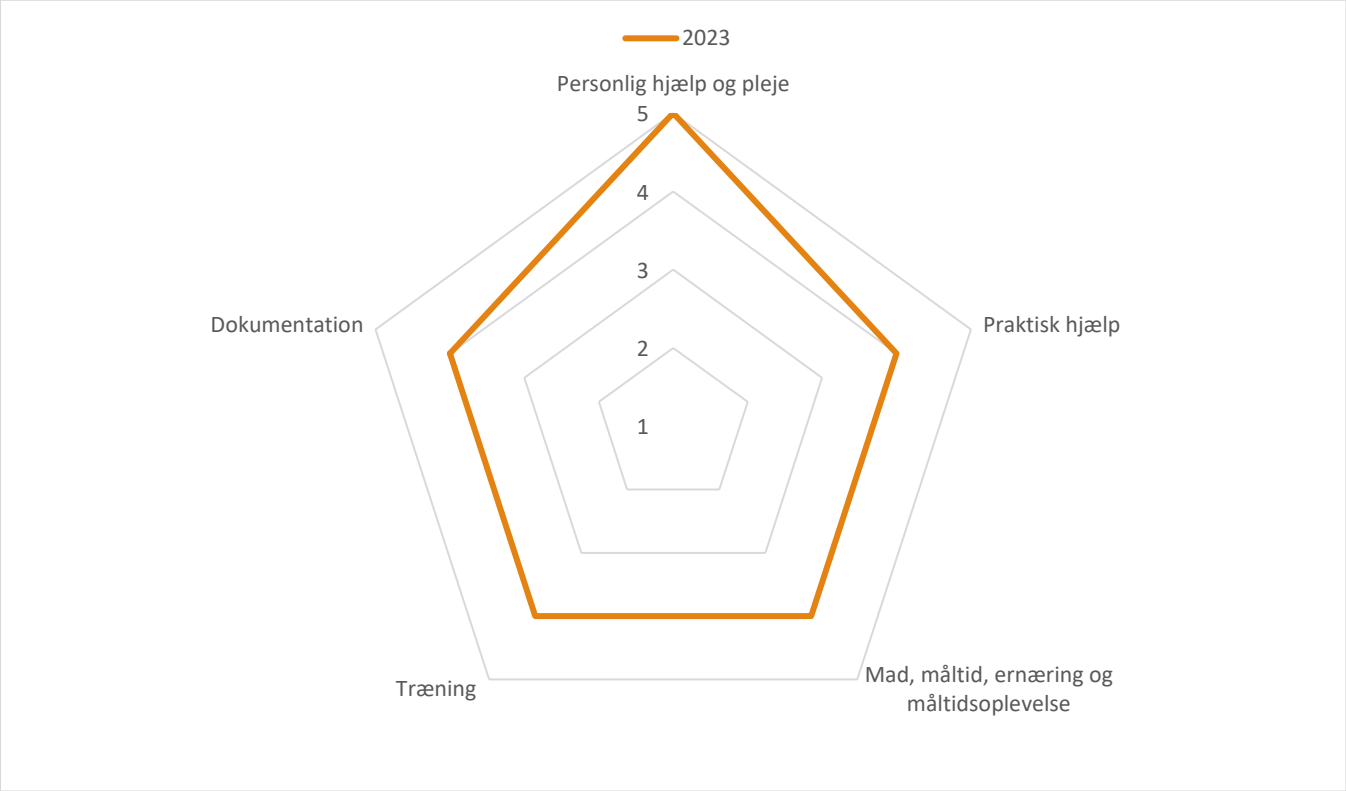
Slutteligt gives en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til STS+.

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

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Nørrevænget 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 refleksion og udvikling.	
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 bliver udført på en faglig forsvarlig måde samt, at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.	5
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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes. STS+ vurderer, at plejehjemmet ikke i alle tilfælde sikrer hjælp til optørring af spild.	4

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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med maden. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad sikrer en målrettet ernæringsindsats for alle borgere. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad sikrer, at maden er tilpasset den enkelte borgers behov. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad skaber gode måltidsoplevelser. STS+ vurderer, at borgerne har mulighed for at komme med ønsker til maden, men at der ikke er overensstemmelse mellem udsagn fra medarbejdere/leder og borgere i forhold til hvorvidt borgerne bliver inddraget i planlægningen af indholdet i måltiderne.	4
Træning	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende træning er god. STS+ vurderer, at hjælp til træning 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. STS+ vurderer, at plejehjemmet ikke har sikret, at alle medarbejdere har viden om – og dermed kan være opmærksomme på - hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til genoptræning og vedligeholdende træning	4
Dokumentation	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende dokumentation er god. STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad sikrer relevant, konkret og overskuelig dokumentation, og at dokumentationen i meget høj grad afspejler faglighed og etik. STS+ vurderer, at der ikke i alle tilfælde sikres dokumentation for, at borgere modtager den visiterede hjælp og støtte til personlig hjælp og pleje.	4

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. At plejehjemmet sikrer, at der i alle tilfælde sker hjælp til optørring af spild (jf. tema "Hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet") 2. At plejehjemmet sikrer, at borgerne i højere grad oplever at blive inddraget i planlægningen af maden. (jf. tema "Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse") 3. At plejehjemmet sikrer, at medarbejdere og leder har viden om, hvilke muligheder borgerne har for genoptræning og vedligeholdende træning jævnfør kommunens kvalitetsstandard. (jf. tema "Træning") 4. At plejehjemmet sikrer dokumentation af alle udførte ydelser, herunder dokumentation af, hvorfor en ydelse ikke er givet. (jf. tema "Dokumentation")

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET HUMLEHAVEN

Adresse
Plejehjemmet Nørrevænget – Nørrevænget 1, 5854 Gislev
Leder
Rikke Brøndum Kollurup
Antal borgere
46 + 2 aflastningslejligheder
Antal ansatte og personalesammensætning
Fastansatte: 28 social- og sundhedshjælpere, 12 social- og sundhedsassistenter, 2 pædagogiske assistenter, 2 sygeplejersker, 1 sygehjælper, 1 husassistent, 5 ernæringsassistenter, 1 pædagog i særlig stilling, 6 i flexjob Elever: 6 social- sundhedshjælperelever og, 3 social- og sundhedsassistentelever Afløsere/tilkaldevikarer: 4 ufaglærte (fast timeantal under 28 timer), 2 ufaglærte (timelønnet), 1 faglært vikar, 1 ungarbejder
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
25. april 2023 kl. 09.00 – 13.10
Deltagere i interviews
• 2 borgere (enkeltinterview) • 2 medarbejdere (gruppeinterview) • 1 leder (enkeltinterview)
Skriftligt materiale og online oplysninger

• Sundhed og ældre. Tilsynspolitik 2023 • Kvalitetsstandarder: - Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje. Servicelovens § 83 stk. 1, nr. 1. Godkendt af sundheds- og omsorgsudvalget den 22. november 2021 - Kvalitetsstandard for praktisk hjælp. Serviceloven § 83 stk. 1, nr. 2. Godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 22. november 2021 - Kvalitetsstandard for madservice. Servicelovens § 83 stk. 1, nr. 3.Godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 22. november 2021 - Kvalitetsstandard for genoptræning. Serviceloven § 86 stk. 1. Godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 22. november 2021 - Kvalitetsstandard for vedligeholdende træning. Serviceloden § 86 stk. 2. Politisk godkendt den 19. april 2021 • Kvalitetsvurdering af d. 21-04-2022 • Plejehjemmets hjemmeside • Fremvist dokumentation under tilsynsbesøget • Høringssvar modtaget fra leder den 15. maj 2023
Tilsynskonsulent:
Manja Irring

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Det fremgår af oplysninger fra leder, at tidligere tilsynsrapport har givet anledning til drøftelse, refleksion og udvikling på plejehjemmet. Medarbejdere oplyser, at de ikke er bekendte med, hvorvidt tidligere tilsynsrapport har givet anledning til drøftelse, refleksion og udvikling på plejehjemmet.

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandarden. Medarbejdere og leder oplyser, at alle borgere modtager hjælp til bad 1 – 2 gange ugentligt, og at borgerne selv bestemmer, hvornår på dagen de ønsker bad. Medarbejdere oplyser, at borgere ikke skal i bad, hvis ikke de ønsker det. Medarbejdere tilføjer, at de prøver at motivere de borgere til bad, som ikke ønsker det. Leder oplyser, at de har haft en borger som ikke ønskede bad, men at personalet fortalte hende om kvalitetsstandarderne, hvilket motiverede hende til at komme i bad ugentligt. Leder oplyser, at de pt. har en borger i aflastning hver 3. uge i en af deres aflastningslejligheder. Denne borger er vant til at få bad hver dag hjemme, hvilket også imødekommes den uge han er i aflastning på plejehjemmet. En borger oplyser, at modtage hjælp til bad 1 gang om ugen, hvilket vedkommende synes er godt og passende til vedkommendes behov for bad. En borger oplyser, at få hjælp til bad. En borger oplyser, at personalet hjælper ved behov under badet, da vedkommende selv kan bidrage til at få sig badet. Borger oplyser også, at få hjælp til daglig vask, hvor hjælpen fra personalet afhænger af, hvor meget vedkommende selv kan den dag. Borger oplyser, at det foregår ved, at personalet er tilstede ved vask og bad og kigger, og hjælper når personalet kan se der er brug for det, eller når vedkommende siger til. En borger oplyser at hjælpe til, når hjælpen til vask og bad gives. Borger tilføjer, at vedkommende også går på kontoret og henter svampe til vask. Borgere oplyser at være tilfredse med hjælpen, og måden hjælpen gives på. Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne gør det de selv kan, når hjælpen ydes. Medarbejdere oplyser, at en stor del af deres daglige arbejde er at motivere borgerne til selv at gøre ting, men at medarbejderne også observerer og vurderer fra dag til dag, hvad borgeren kan, da det kan variere. Leder oplyser, at nogle borgere ikke både har ressourcer til at hjælpe med personlig hjælp og pleje og til at deltage i måltider, hvorfor personalet i disse tilfælde laver en afvejning af, om personalet hjælper en borger 100% med personlig pleje, for at borgeren kan spise selv og deltage i måltider, hvis det er det som har størst livskvalitet for borgeren. Leder oplyser, at badet kan flyttes til anden dag, hvis borgeren også gerne vil have ressourcer til at deltage i fx café. Medarbejdere og leder oplyser, at hjælpen tilpasses løbende efter den enkelte borgers behov og ønsker. Medarbejderne og leder tilføjer, at hjælpen tilpasses på baggrund af dialog med borgerne. Medarbejdere tilføjer, at hjælpen også tilpasses via dialog mellem medarbejdere på teammøder, hvor alle faggrupper deltager. Medarbejdere oplyser vedrørende værdighed i levering af hjælpen, at de arbejder ud fra, at det er borgeren der bestemmer hvad de vil have, og at de som medarbejdere har respekt for borgernes ønsker. Medarbejdere oplyser, at de inden personlig hjælp og plejer spørger ”har du lyst til at gå med ud på badeværelset?”. For borgere med kognitive vanskeligheder, viser medarbejdere via kropssprog med egne hænder, at borgeren nu skal til at have vasket ansigt eller børstet tænder. Medarbejdere oplyser, at når en borger skal have skiftet ble og opholder sig i fællesstuen, tager de borgeren i hånden og følger vedkommende ned på stuen før de begynde at tale med borgeren om skift af ren ble. Leder oplyser, at personalet går op i, at der ved vask forneden lægges et håndklæde for, og at døren er låst, hvis borgeren ønsker det. Leder oplyser, at der sikres grundig introduktion af elever og afløsere i forhold til at sikre værdighed for borgeren under personlig hjælp og pleje. Leder tilføjer, at der ved bad også kan ske skift af medarbejder, såfremt borgeren har en medarbejder vedkommende er mere tryg ved.

Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - plejehjemmet yder personlig hjælp og pleje jævnfør kommunens kvalitetsstandard. - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til borgernes 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.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandarden. Medarbejdere og leder oplyser, at borgere får gjort rent hver 14. dag, og skiftet sengetøj ugentligt i forbindelse med bad, hvis det er borgers ønske – alternativt skiftes sengetøjet hver 14. dag. Medarbejdere oplyser, at det er personalet der sørger for tøjvask, og at det sker i forbindelse med det ugentlige bad. Medarbejdere og leder oplyser, at personalet yder hjælp og støtte til nødvendige rengøringsopgaver i dagligdagen. Medarbejdere oplyser, at de dagligt gør toiletterne rene ved borgerne. Leder oplyser, at hvis der fx spildes noget, vasker personalet gulvet, eller rengør andet der kan udvikle sig til faldrisiko eller lugtgener. Borgere oplyser, at de modtager hjælp til rengøring, og vask af tøj og sengetøj. En borger oplyser, at der hver anden torsdag kommer en fast rengøringsdame og gør rent i lejligheden. Borgere oplyser at være tilfredse med den hjælp som ydes. En borger oplyser, at personalet reder vedkommendes seng. En borger oplyser, at der udover rengøringen også ydes hjælp fra personalet til nødvendige mindre rengøringsopgaver, eksempelvis hvis noget er væltet. En borger oplyser, at vedkommende ikke synes, at personalet hjælper med at tørre op ved fx spild. Borger oplyser, at vedkommende har spildt saft på gulvet, som nu er indtørret og ikke er vasket rent, hvilket ses ved kig på gulvet. Borger tilføjer, at vedkommende også selv kan tørre det op. En borger oplyser, at vedkommende ikke er tilstede, når der bliver gjort rent, men at det er en mulighed. En borger oplyser, at vedkommende selv sørger for at rydde op løbende. En borger oplyser, at vedkommende er tilstede i lejligheden under rengøring, men at vedkommende også forlader lejligheden under rengøring for at tale med de andre borgere. En borger oplyser, at vedkommende selv sørger for at tømme affald, men at vedkommende derudover ikke gør meget selv i forhold til rengøringen, da vedkommende mener at rengøringen har mere styr på det end vedkommende selv. Medarbejdere oplyser, at borgerne inddrages i de praktiske opgaver, der hvor de kan. Medarbejdere oplyser, at de ved at nogle beboere får en støveklud og tørrer lidt af i forbindelse med rengøringen. Medarbejdere oplyser, at personalet vander blomster sammen med borgerne. Medarbejdere tilføjer, at inddragelse af borgerne også kan være, at personalet spørger borgerne, hvilket tøj de vil have på – for borgere uden sprog kan personalet vise borgeren 2 sæt, hvor borgeren kan pege på det de ønsker. Medarbejdere oplyser, at de pt. har en borger, der kan alt selv, og det får vedkommende mulighed for. Leder oplyser, at nogle borgere kan være med i delprocesser. Fx kan nogle borgere række klemmer til personalet ved ophæng af tøj, nogle borgere kan sortere deres vasketøj og komme det i vaskemaskinen. Leder oplyser, at de på plejehjemmet tænker rehabilitering, og at de borgere, der kan og vil, er med til at dække bord og tørre borde af. Leder oplyser, at der pt. er 2 borgere, der vasker og tørrer gryder af i køkkenet. Leder oplyser, at rengøringsassistenten forsøger at motivere borgerne til at være med i form af at støve af og løfte tingene. Leder tilføjer, at der pt. også er en borger, der fejer i fællesrummet, og en anden borger vander blomsterne udenfor. Medarbejdere oplyser vedrørende værdighed i levering af hjælpen, at de på plejehjemmet har meget fokus på, at det er borgerens eget hjem, at de som personale er i. Leder oplyser, at de har en borger der tisser ved siden af toilettet, hvorfor toilet og gulv vaskes dagligt ved vedkommende.

	Borgere oplyser at være tilfredse med hjælpen. Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne er tilfredse med måden, hjælpen ydes på. Medarbejderne oplyser, at de aldrig hører klager fra hverken borgere eller pårørende. Leder oplyser, at der er pårørende der kan ytre sig om fnuller under sengen, og at personalet i disse tilfælde kan opfordre de pårørende til at støvsuge.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - plejehjemmet yder hjælp eller støtte til praktiske opgaver jævnfør kommunernes 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+ vurderer det negativt, at - borgerne ikke i alle tilfælde, får hjælp til optørring af spild i egen lejlighed.

3.4. MAD, MÅLTID, ERNÆRING OG MÅLTIDSOPLEVELSE

Indsamlet data	Medarbejdere og leder oplyser, at plejehjemmet tilbyder døgnkost og hjælp til mad og måltider jævnfør kvalitetsstandarder. Borgere, medarbejdere og leder oplyser, at der serveres 3 hovedmåltider samt eftermiddags- og aftenkaffe, hvor borgerne har mulighed for et mellemmåltid. Medarbejdere oplyser, at der er forskellige muligheder for mellemmåltider, og at personalet taler med borgerne om, hvad de ønsker. Medarbejdere oplyser, at hver gruppe har hvert deres køkken, og at der dagligt laves 5 forskellige menuer på plejehjemmet. Leder oplyser, at hovedmåltider og mellemmåltider er forskellige fra gruppe til gruppe. Leder oplyser, at en gruppe har en osteanretning som mellemmåltid hver aften, og at en anden gruppe får frugt. Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne altid kan få mad uden for måltiderne, da mellemmåltiderne tilpasses den enkelte borgers ønsker for mad og tidspunkt for mad. Borgere oplyser, at borgere ikke bliver sultne udenfor måltiderne, men at de tror et evt. ønske om mad uden for måltiderne vil blive imødekommet. Medarbejdere og leder oplyser, at maden tilberedes og serveres indbydende. Borgere, medarbejdere og leder oplyser, at det er forskelligt, hvordan maden serveres. En borger oplyser, at smørrebrødet serveres på fade, hvor de selv kan tage det de ønsker. En borger oplyser, at den varme mad både kan blive serveret på tallerken, eller hvor de selv kan øse op. En borger oplyser, at de altid kan bede om mere mad, og så får de det. Medarbejdere oplyser, at der mest er tallerkenservering fra en vogn, hvor borgerne bliver spurgt, hvad og hvor meget de vil have, ligesom borgerne altid tilbydes mere mad. Leder oplyser, at det er forskelligt, hvordan maden serveres afhængig af funktionsniveau. Leder oplyser, at nogle borgere selv smører deres smørrebrød, mens det til andre borgere er smurt for dem. Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne er tilfredse med maden. Borgere oplyser at være glade for, og tilfredse med maden. En borger oplyser, at maden og god og smager godt. Leder oplyser, at personalet spørger, om borgerne er tilfredse med maden, og for borgere uden sprog, observerer personalet borgerne i forhold til indtag, kropssprog og om der er initiativ fra borgeren til at spise. Medarbejdere oplyser, at da der er køkkener i hver gruppe, giver det duft af maden i hele afdelingen. Medarbejdere oplyser, at de borgere der kan, er med til at skrælle kartofler eller røre i gryden. Medarbejdere oplyser, at borgerne også er med til at bage småkager. Borgere oplyser, at borgere efter eget ønske spiser alle måltider i spisestuen. En borger tilføjer, at det er muligt selv at bestemme, om måltiderne indtages fælles eller i egen lejlighed. Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne kan vælge, om de ønsker at spise i egen lejlighed eller i fællesrummet. Medarbejdere oplyser, at de borgere der ønsker det, spiser sammen i grupperne. Leder oplyser, at hvis en borger har svært ved at være i en gruppe, kan borgeren spise med i en anden gruppe, for at give borgeren et nyt fællesskab. Leder oplyser, at pårørende også kan spise med i grupperne.

	Borgere oplyser, at det er borgerne, der bestemmer menuen på fødselsdage. En borger oplyser, at det er køkkenet, der på alle andre dage bestemmer menuen. En borger oplyser, at vedkommende ikke bliver spurgt til ønsker til menuen, og borger tilføjer, at vedkommende heller ikke vil blande sig i dette, da vedkommende er tilfreds med maden og menuerne som de er. Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne har mulighed for at komme med ønsker til menuen. Medarbejdere oplyser, at det sker ved at de taler med borgerne under måltiderne, om de har ønsker til maden. Leder oplyser, at det er forskelligt, hvordan borgerne inddrages fra gruppe til gruppe. Leder oplyser, at i en gruppe taler de om borgernes ønsker ved måltiderne, hvor ønsker skrives ned og gives til køkkenet. I en anden gruppe taler de fast, 1 gang om måneden, hvad der skal på menuen. Leder oplyser, at borgerne ved indflytning spørges ind til madvaner, livretter, allergier. Leder oplyser, at nogle borgere til påske gav udtryk for ønske om lam, hvilket blev imødekommet. Medarbejdere og leder oplyser, at der altid er mulighed for at få et alternativt måltid, hvis borgerne ikke kan lide det der er på menuen i egen gruppe, da der laves 5 forskellige måltider. En borger oplyser, at stemningen under måltiderne er stille og rolig, og at vedkommende synes det er hyggeligt under måltiderne. En borger oplyser, at der altid bliver snakket lidt under måltiderne. En borger oplyser, at der er god stemning under måltiderne. En borger oplyser, at personalet ved fødselsdage pynter op med lys og servietter. Medarbejdere oplyser, at de som personale altid sidder sammen med borgerne og spiser det samme som borgerne. Medarbejdere oplyser, at de er meget opmærksomme på at tale med borgerne og ikke tale med hinanden om arbejde. Medarbejdere oplyser, at der er bordplan, som de har sammensat for at få mest mulig ro ved måltiderne. Medarbejdere oplyser, at bordplanen drøftes ved teammøder, hvis der skal laves ændringer. Leder oplyser, at alle bliver siddende ved bordet til alle er færdige med at spise. Leder oplyser, at personalet sørger for at være tæt på borgere med brug for hjælp. Leder oplyser, at højtider fejres. Borgere oplyser, at de ikke har brug for hjælp under måltiderne, men at andre borgere har brug for hjælp. Borgere oplyser, at personalet hjælper andre - fx med at skære maden ud. Medarbejdere oplyser, at der i døgnrytmeplanerne er skrevet, hvilke borgere der har brug for, at der sidder et personale ved borgeren under hele måltidet. Dette kan være ved dysfagi eller ved uro. Medarbejdere oplyser i forhold til værdighed, at nogle borgere får hjælp til at spise i egen lejlighed, mens andre borgere spiser på andet tidspunkt, hvis de er bevidste om, at de har svært ved at spise pænt. Medarbejdere oplyser, at de er opmærksomme på, at borgerne ikke sidder med mad om munden. Medarbejdere oplyser, at de ikke bruger forklæder under måltiderne, men at de i stedet skifter tøj på borgeren bagefter. Medarbejdere oplyser, at nogle borgere har gavn af at bruge ske, specielt bestik eller at have grav på tallerkenen. Leder oplyser, at der er fokus på at skærme de borgere, der ønsker det. Leder oplyser, at de har haft en borger med Huntingtons, som spiste i egen lejlighed på et andet tidspunkt. Leder oplyser, at skærmning også kan være at skærme borgere fra det der foregår ude på gangen ved siden af fællesstuen, hvor måltidet indtages. Leder tilføjer, at de har en borger, som blev forstyrret af passagen ude på gangen, hvorfor de efter dialog med borgeren fik sat vedkommende med ryggen til gangen. Leder oplyser, at nogle borgere ønsker forklæde

	på når de spiser, mens andre ønsker at skifte tøj efter måltidet. Leder tilføjer, at det er borgerens ønsker, de tager udgangspunkt i. Borgere oplyser, at de bliver vejet af personalet i egen lejlighed. En borger oplyser, at vedkommende bliver vejet hver 14. dag, mens en anden borger ikke kan erindre hvor ofte. En borger oplyser, at vedkommende for 1 år siden har haft svært ved at synke maden, hvorfor vedkommende lige siden har fået bondebrød. Medarbejdere oplyser, at borgerne vejes ved indflytning, og bliver spurgt om de vil vejes månedligt. Medarbejdere oplyser, at hvis en borger taber sig, taler personalet med borgeren om at blive vejet oftere, samt at der i samarbejde med ernæringsassistent og sygeplejerske, laves en plan for borgerens kost. Medarbejdere tilføjer, at hvis dette ikke er tilstrækkeligt, indhentes hjælp fra diætist for ny plan. Medarbejdere oplyser, at nogle borgere også har en ergoterapeut indover, som beslutter om borgeren vil have gavn af specielmad, blød kost eller gratinkost. Medarbejdere oplyser, at borgerne nogle gange siger fra over for anden kost, hvorefter personalet taler med borger og pårørende om risikoen, og dokumenterer borgerens ønske. Leder oplyser, at borgerne bliver ernæringsscreenet, og at borgere ved vægttab eller akut sygdom, også får lavet screening i forhold til, om maden skal ændres. Leder oplyser, at ved spiseproblemer, hvor borgeren får maden galt i halsen, hoster ved mad eller har ondt i munden, kommer ergoterapeuten for at lave en vurdering. Leder oplyser, at vurderingen kan pege på gratinkost, cremet eller flydende kost. Leder oplyser eksempel, hvor en borger fik sutteflaske.
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. - 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 lejlighed. - plejehjemmet har fokus på den gode måltidsoplevelse, herunder at måltider indtages i et roligt miljø. - plejehjemmet tilbyder ernæringsscreening til borgere med behov herfor. - plejehjemmet sikrer, at maden tilpasses den enkelte borgers behov, herunder at borgeres behov for specialkost imødekommes. STS+ vurderer det negativt, at der ikke er overensstemmelse mellem oplysninger fra medarbejdere/leder og borgere vedrørende inddragelse i planlægning af måltiderne, idet borgerne oplyser, ikke at være inddraget i måltiderne.

3.5. TRÆNING

3.5.1 Genoptræning

Indsamlet data	Medarbejdere oplyser, at de ved, borgerne har mulighed for at modtage genoptræning jævnfør Serviceloven, og at træningen varetages af fysioterapeuter, der udfører individuel træning og holdtræning. Medarbejderne oplyser, at når de observerer, at en borger bliver funktionsnedsat, henvender de sig til en af plejehjemmets sygeplejersker, der foretager de relevante tiltag videre. Medarbejdere oplyser, at personalets observationer vedrørende funktionsnedsættelser, også drøftes på teammøder. Medarbejdere oplyser, at der for nyligt er tilknyttet en plejehjemslæge til plejehjemmet. Leder oplyser, at borgerne modtager genoptræning jævnfør kvalitetsstandarden. Leder oplyser, at der pt. ikke er nogle borgere, der modtager genoptræning, hvilket der tidligere har været. Leder oplyser, at hun godt ved, at der er både genoptræning og vedligeholdende træning, men at hun har svært ved at skille træningerne ad. Leder oplyser, at hun ikke tror, at de på plejehjemmet skelner mellem genoptræning jf. stk. 1 og vedligeholdende træning jf. stk. 2, da de i henvisningen visiterer til træning jf. Servicelovens § 86, og det derefter er op til fysioterapeuten at vurdere, om træningen skal foregå jf. stk. 1 eller stk. 2. Leder oplyser, at de på plejehjemmet ikke får en tilbagemelding på, om borgeren får træning jf. stk. 1 eller stk. 2. Leder oplyser, at personalet er meget opmærksomme på borgere, der mister funktionsevne, og at der på plejehjemmet er et stort fokus på det. Leder oplyser, at personalet "fanger" de borgere, der har behov for træning. Leder oplyser, at borgere med et funktionstab drøftes på teammøder. Leder oplyser, at personalet også har fokus på de borgere, som ikke kan visiteres til træning. Med de borgere er der fokus på, at gå ture og i samarbejde med de pårørende, at motivere borgeren til at gå til fællesstuerne. Borgere oplyser, at de ikke har modtaget eller modtager genoptræning. Høringssvar: *"Du skriver at: Borgere oplyser, at de ikke har modtaget eller modtager vedligeholdende træning.* *De to borgere du har interviewet oplyser til dig at de ikke har modtaget træning. Dette er ikke korrekt. Begge borgere har modtaget træning frem til marts måned. Den ene jfr. SEL §86,2 den anden jfr. SEL §86,1. Dette er anført i deres journaler.* *Da den ene har demens tænker jeg at han ikke kunne huske det. Den anden tror jeg ikke at hun ved det er træning efter de lovgivninger.* *Ift. øvrige oplysninger har jeg ikke flere ændringer."*

Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende genoptræning bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgere modtager genoptræning af eksterne terapeuter jævnfør kommunens kvalitetsstandard. - plejehjemmets indsats understøtter borgernes genoptræning. - borgeres behov for genoptræning vurderes af sygeplejerske på baggrund af medarbejderes observationer, og drøftelser på teammøde. - medarbejdere har viden om hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til træning jævnfør Serviceloven. STS+ vurderer det negativt, at plejehjemmet ikke har viden om - og dermed ikke kan være opmærksomme på - hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til genoptræning.

3.5.2. Vedligeholdende træning jf. servicelovens § 86 stk. 2

Indsamlet data	Medarbejdere oplyser, at de ved, borgerne har mulighed for at modtage vedligeholdende træning jævnfør Serviceloven. Medarbejdere oplyser, at der pt. ikke er nogle borgere der modtager vedligeholdende træning, men at der cirka er 2 borgere fra hver gruppe, der årligt modtager vedligeholdende træning. Medarbejderne oplyser, at når de observerer, at en borger bliver funktionsnedsat, henvender de sig til en af plejehjemmets sygeplejersker, der foretager de relevante tiltag videre. Medarbejdere oplyser, at personalets observationer vedrørende funktionsnedsættelser, også drøftes på teammøder. Medarbejdere oplyser, at træningen foregår individuelt i borgerens lejlighed, og varetages af en fysioterapeut udefra. Medarbejdere oplyser, at der altid er et personale tilstede under den vedligeholdende træning, for at se hvordan fysioterapeuten laver øvelser med borgeren, således at personalet efterfølgende kan støtte borgeren i at gentage øvelserne dagligt. Leder oplyser, at medarbejdere ved, at der er et tilbud om vedligeholdende træning, og at borgere modtager vedligeholdende træning jævnfør kvalitetsstandarden. Leder oplyser, at hun godt ved, at der er både genoptræning og vedligeholdende træning, men at hun har svært ved at skille træningerne ad. Leder oplyser, at hun ikke tror, at de på plejehjemmet skelner mellem genoptræning jf. stk. 1 og vedligeholdende træning jf. stk. 2, da de i henvisningen visiterer til træning jf. Servicelovens § 86, og det derefter er op til fysioterapeuten at vurdere, om træningen skal foregå jf. stk. 1 eller stk. 2. Leder oplyser, at de på plejehjemmet ikke får en tilbagemelding på, om borgeren får træning jf. stk. 1 eller stk. 2. Leder oplyser, at borgere modtager vedligeholdende træning som holdtræning eller individuel træning. Leder tilføjer, at der på nuværende tidspunkt er 3 borgere der modtager vedligeholdende træning. Leder oplyser, at borgerne trænes på hold af en times varighed + ½ times socialt samvær. Leder oplyser, at træningen varetages af fysioterapeuter i træningsafdelingen, og at det også er i træningsafdelingen, at den vedligeholdende træning foregår. Leder oplyser, at borgerne er glade for træningen. Leder tilføjer, at nogle af de visiterede borgere er kognitivt svækket af deres demenssygdom, hvorfor de ikke kan huske de har været til træning. Leder oplyser, at personalet på baggrund af den manglende dialog med borgeren om forløbet, er i dialog med fysioterapeuten. Leder oplyser, at fysioterapeuten er i dialog med personalet, når han/hun afleverer en borger efter endt træning. Leder oplyser, at fysioterapeuten udarbejder statusnotat når borgeren afslutter forløbet. I statusnotatet står beskrevet, hvad der skal være fokus på efter afsluttet forløb. Leder oplyser, at personalet opdaterer døgnrytmeplanen med vejledningen fra fysioterapeuten. Borgere oplyser, at de ikke har modtaget eller modtager vedligeholdende træning.

Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende vedligeholdende træning bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - borgere modtager vedligeholdende træning jævnfør kommunens kvalitetsstandard. - plejehjemmets indsats understøtter borgernes vedligeholdende træning. - borgeres behov for vedligeholdende træning vurderes af sygeplejerske på baggrund af medarbejderes observationer, og drøftelser på teammøde. - medarbejdere har viden om hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til vedligeholdende træning jævnfør Serviceloven. STS+ vurderer det negativt, at - plejehjemmet ikke har viden om - og dermed ikke kan være opmærksomme på - hvilke muligheder der er for den enkelte borger i forhold til genoptræning. STS+ konstaterer, at der ikke er overensstemmelse i medarbejdere og leders udsagn om, hvorvidt der er borgere der pt. modtager vedligeholdende træning.

3.6. DOKUMENTATION

Indsamlet data	Medarbejdere oplyser, at de dokumenterer hver gang, der er en afvigelse hos borgeren. Medarbejdere oplyser, at de kvitterer for besøg ved borgerne, når de har udført opgaver i form af bad, støttestrømper, medicin, øjendråber, træning. Medarbejdere oplyser, at alt omkring mad dokumenteres i døgnrytmeplanen, og at døgnrytmeplanen opdateres ved afvigelser, eller minimum hvert halve år. Medarbejdere oplyser, at det ses som en opgave i systemet, at døgnrytmeplanen skal opdateres. Medarbejdere oplyser, at opgaverne kategoriseres med et grønt/gult/rødt flag i forhold til tidsfristen. Medarbejdere oplyser, at de kan lave opgaver til sig selv, eller til det øvrige personale. Leder oplyser, at der dokumenteres i tilstande ved ændringer, at der dokumenteres observationer ved ændringer, og at der kvitteres for leverede ydelser. Medarbejdere oplyser, at de sikrer opfølgninger på afvigelser ved at lave opgaver til hinanden og ved at sætte en opfølgningsdato i systemet. Medarbejdere oplyser, at der sker vidensdeling via Nexus og på teammøder. Medarbejdere oplyser, at der også er teammøder for social- og sundhedsassistenterne. Leder oplyser, at personalet sikrer opfølgning på ændringer ved at lægge opgaver til sig selv eller hinanden i systemet. Leder oplyser, at personalet kvitterer for at have læst den opgave, der er lagt til den enkelte. Leder oplyser, at personalets vagter overlapper hinanden, hvilket betyder at dag- og aftenvagt har cirka 1 time sammen, hvor de hjælpes ad, og hvor der kan ske vidensdeling. Leder oplyser, at en af sygeplejerskerne har en ugentlig dag, hvor de har arbejdstid til kl.16, for at sikre vidensdeling med aftenvagterne. Leder oplyser, at de derudover har teammøder hver 6. uge. Leder oplyser, at plejehjemmet dokumenterer i jeg-form. Det fremgår af stikprøver af 2 borgeres 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. - døgnrytmeplaner beskriver borgerens egen indsats og medarbejdernes indsats herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives. - der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog. - observationer er udførligt dokumenteret, og der er dokumenteret opfølgning på observation. - der er kvitteret for, at borgere har modtaget den aftalte hjælp til rengøring 4 uger tilbage. - der for 1 borger er kvitteret for, at borgeren har modtaget den aftalte hjælp til bad 4 uger tilbage. - at der for 1 borger, i 3 ud af 8 tilfælde, ikke er kvitteret for at borgeren har modtaget den aftalte hjælp til bad 8 uger tilbage, og at der i de 3 tilfælde ikke ses dokumentation for, hvorfor der ikke er kvitteret for badene.

Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - observationer er udførligt dokumenteret. - handleanvisning på hvordan hjælpen gives er udførligt beskrevet, herunder tilgang til borgeren, og hvad borger selv kan bidrage med, og hvordan borgeren inddrages. - dokumentationen er overskuelig og konkret. - dokumentationen er skrevet i et etisk og fagligt sprog. - der af dokumentationen ses eksempel på, hvorfor en opgave ikke er udført. STS+ vurderer det negativt, at - det ikke fremgår af dokumentationen, at borger i alle tilfælde har modtaget den aftalte hjælp til bad. - det ikke af dokumentationen fremgår, hvorfor opgaver ikke er blevet udført.

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 plejehjemmets samt forvaltningens fremadrettede kvalitetsudvikling i takt med borgernes behov. Vi vægter kontrol, udviklings- samt læringsperspektivet højt.

De anvendte metoder er kvalitative interviews; strukturerede eller semistrukturerede, fokusgruppeinterviews, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhenter plejehjemmets accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Interview med medarbejdere
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Eventuelt interview med pårørende

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

4.3. BEDØMMELSESSKALA

Bedømmelsesskala	
5 i meget høj grad tilfredsstillende	• 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