

Vejen kommune

Plejecenter Enghaven

Uanmeldt tilsyn, rapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 14. november 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

Tilbuddets navn	Plejecenter Enghaven
Adresse	Rødding Engvej 3, 6630 Rødding
Telefon	79966840
E-mail	Leea@vejen.dk
Leder	Lene Eg Andreasen
Pladser i alt	52

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynet	Borgere: Tre – en af borgerne deltager ikke i de to sidste emner. Medarbejdere: En social og sundhedshjælper fra Enghuset En social og sundhjælper fra Alleen En social og sundhedsassistent fra Boulevarden. Pårørende: Tre
Observation	STS+ har udført observation af to plejesituationer, begge i borgernes egne boliger. Endvidere er der foretaget observation i dagcenter.
Eventuelt andet materiale	Tilsynspolitik ved hjælp efter Servicelovens § 83, Vejen kommune 2017. Pleje og praktisk bistand. Vejen Kommune. Social og ældre 2018. Kvalitetsstandarder: 1. Personlige opgaver.

2. Praktiske opgaver.

3. Madservice.

4.Træning § 86.

Værdighedspolitik, Vejen kommune 2016

Det gode hverdagsliv/Den røde tråd, Vejen kommune 2017

Pårørende politik, Ældreområdet Vejen Kommune

Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghaven yder praktisk hjælp og personlig pleje til den enkelte borger, ud fra den individuelle bevilling. Yderligere giver både medarbejderne og borgerne udtryk for, at borgerne modtager den hjælp de har behov for. Medarbejderne har derudover fokus på, at løse kerneopgaven, med udgangspunkt i Vejen kommunes "Værdighedspolitik".

STS+ vurderer endvidere, at Plejecenter Enghaven inddrager borgerne i udførelse af praktiske og personlig plejeopgaver, idet omfang det er muligt. STS+ bemærker dog, at nogle borgere kan have flere ressourcer, der kan inddrages i et højere omfang.

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghavens borgere overordnet udtrykker tilfredshed med maden. Borgerne har medindflydelse på valg af retter, men der er behov for øget informationsniveau om muligheden herfor. Derudover er der ønske om udvidelse af antal valgmuligheder på menulisten.

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghaven udfører ernæringscreening af borgere, når der fagligt vurderes et behov herfor.

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghaven overordnet har fokus på, at iværksætte træningsforløb med henblik på, at forbedre borgernes funktionsniveau. Ligeledes har plejecentret forskellige former for aktiviteter, hvor motion indgår. STS+ bemærker dog, at der kan være behov for, at øge opmærksomheden på forebyggelse og vedligeholdelse af borgernes funktionsniveau. Dette med henblik på, at borgerne i højst mulige omfang bevarer en aktiv og selvstændig hverdag, hvor det generelle støttebehov forsøges mindskes.

STS+ vurderer desuden, at Plejecenter Enghaven løbende dokumenterer på Sekoia skærme samt i Nexus og der følges løbende op på den enkelte borgers funktionsniveau. Endvidere foretager Plejecenter Enghaven funktionsudredninger, når der vurderes behov herfor.

STS+ vurderer, at Plejecenter Enghavens fysiske rammer og faciliteter overordnet tilgodeser borgernes behov og borgerne trives hermed.

STS+ vurderer også, at Plejecenter Enghavens medarbejdere, pårørende og borgere oplever, at der er en god indbyrdes tone, mellem både borgere, pårørende og medarbejdere. Det vurderes endvidere, at medarbejderne er opmærksomme og reflekterende omkring den etiske kommunikation i hverdagen.

STS+ vurderer yderligere, at Plejecenter Enghaven anvender Vejen Kommunes pårørende politik således, at pårørende imødekommes ud fra Vejen Kommunes overordnede værdier.

Udviklingspunkter

STS+ bemærker, at plejecenter Enghaven med fordel kan inddrage flere af borgernes ressourcer således, at borgerne bliver mere aktivt deltagende i de praktiske opgaver, i det omfang det er muligt. Ligeledes kan plejecentret med fordel have fokus på, at plejeopgaverne indimellem udføres af medarbejderne, grundet tidspres, hvilket betyder, at borgernes ressourcer ikke anvendes optimalt.

STS+ bemærker, at plejecenter Enghaven med fordel kan øge informationsniveauet vedrørende borgernes mulighed for, at de kan deltage aktivt i valg af retter. Plejecentret kan desuden med fordel, udvide listen med menuer således, at borgerne får flere valgmuligheder, specielt mellem gamle danske retter. Endvidere kan kogning af grønsager drøftes således, at tilfredsheden blandt borgerne øges.

STS+ bemærker, at plejecenter Enghaven med fordel kan være opmærksom på verbal og nonverbal kommunikation borgerne imellem, blandet andet under spisesituationer. Dette med henblik på, at afhjælpe og støtte borgerne i anvendelse af god og hensigtsmæssig kommunikation.

STS+ bemærker, at plejecenter Enghaven med fordel kan øge opmærksomheden på forebyggelse og vedligeholdelse af borgernes funktionsniveau, set i forhold til fastlagt træning. Dette med henblik på, at borgerne i højst mulige omfang bevarer en aktiv og selvstændig hverdag, hvor det generelle støttebehov forsøges mindskes.

STS+ bemærker, at plejecenter Enghaven med fordel kan drøfte indretning af fælles cafeteria. Herunder mulighed for afskærmning samt mulighed for fælles stue. Det bemærkes endvidere, at plejecentret med fordel kan være opmærksomme på, at borgerne ikke bør have mulighed for, at overhøre morgen- og personale møder i Enghuset, hvor alle borgere drøftes.

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	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de får hjælp til rengøring, herunder gulvvask og støvsugning. Endvidere får borgerne hjælp til vask af tøj. To af borgerne oplyser, at de selv tørrer støv af og en af borgerne oplyser, at pågældende ligeledes hjælper til med at lægge tøj sammen. En borger tilføjer hertil, citat, "<i>kunne godt selv hjælpe til, men det gider jeg altså ikke.</i>"</p> <p>Borger oplyser, at medarbejderne vasker og leverer det sammenlagte vasketøj i en kurv. Borger tilføjer hertil, citat, "<i>kan sagtes selv lægge tøj sammen – jeg</i></p>

		<p><i>kan det hele selv, hvis jeg havde en vaskemaskine – jeg vil gerne selv.”</i></p> <p>STS+ bemærker, at plejecentret med fordel kan inddrage flere af borgernes ressourcer således, at borgerne bliver aktivt deltagende, i det omfang det er muligt. Ingen af borgerne har været inddraget i planlægning af tidspunkt for udførelse af praktisk hjælp, men borgerne er tilfredse hermed, oplyser borgerne.</p>
<p>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.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borger oplyser, at pågældende selv bader og klipper sine negle på hænderne. Anden borger bader ligeledes selv, men har ønske om hjælp til, at få klippet neglene på hænder. Borger har endnu ikke talt med medarbejder herom, men borger tror medarbejderne vil imødekomme ønsket.</p> <p>Borger oplyser, at pågældende får hjælp til bad hver anden dag. Borger har selv ønsket antal af bade, men kan ikke huske på hvilket tidspunkt på dagen, medarbejderne hjælper til hermed. Borger tilføjer, at borger selv ordner barbering, klipper negle på hænder samt børster sine tænder. Derudover oplyser to af borgerne, at der kommer foddamer og ordner deres fødder.</p>
<p>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne oplyser, at det er god mad der serveres. Der er tale om varmt mad om middagen og smørrebrød om aftenen. Det er ligeledes muligt, at få maden varmet senere, såfremt der måtte være behov herfor, tilføjer borgerne.</p> <p>Borgerne oplyser endvidere, at de ikke er med til at vælge retter. En borger tilføjer hertil, at borger har hørt, at nogle borgere er med til at bestemme, hvilke retter der serveres. Borger ved ikke hvorfor pågældende ikke er med, men borger har et ønske herom, citat, <i>”jeg vil gerne være med til at bestemme – jeg har ønske om retter der ikke serveres på nuværende tidspunkt, f.eks. brunkål med stegte ben og grisehaler.”</i></p> <p>STS+ bemærker, at tilbuddet med fordel kan øge informationsniveauet vedrørende muligheden for, at borgerne aktivt kan deltage i valg af retter samt udvide antal valgmuligheder.</p> <p>Borger oplyser, at borger hjælper til med, at tørre borde af efter middagsmaden. Anden borger oplyser, at borger ikke ønsker at deltage i praktiske opgaver. STS+ bemærker, at plejecentret med fordel kan inddrage flere af borgernes ressourcer således, at</p>

		<p>borgerne bliver aktivt deltagende, i det omfang det er muligt.</p> <p>Borgerne oplyser, at de selv bestemmer om de indtager deres måltider i egen lejlighed eller i fællesrummet. Borger tilføjer, citat, <i>"det er hyggeligt at spise sammen med de andre."</i></p>
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at ingen af dem har nogen former for genoptræningsplan. Ligeledes tilføjes, at ingen af borgerne har behov for genoptræning, citat, <i>"min hånd kan ikke genoptrænes"</i> og <i>"jeg tror ikke jeg kan genoptrænes til at komme til at gå igen."</i></p> <p>To af borgerne oplyser, at de deltager aktivt i gymnastik, hvor hele kroppen trænes og en borger tilføjer, citat, <i>"jeg gider ikke motion."</i></p> <p>STS+ observerer, at borger hentes af frivillig, idet de skal til "Glad motion", som foregår i aktivitetscenter i nærheden af plejecentret.</p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de er glade for de fysiske fællesrum og deres egne boliger. En borger tilføjer, citat, <i>"det er dejligt at komme i dagcentret, hvor der er mulighed for deltagelse i forskellige aktiviteter – deltager dagligt."</i></p> <p>STS+ observerer, at to af de tre interviewede borgere er tilstede i dagcentret. Begge borgere virker glade og trygge i de fysiske rammer.</p>
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser, at de trives tilfredsstillende og at medarbejderne altid imødekommer eventuelle ønsker de har. En borger tilføjer, citat, <i>"jeg tænker tit over, at det kunne være rart at bo hjemme, men har det okay med at være her – det er rimeligt godt."</i></p> <p>Borgerne oplyser endvidere, at stemningen opleves som værende god på plejecentret, både mellem medarbejderne og mellem medarbejderne og borgerne. Ligeledes taler medarbejderne pænt og ordentligt, både til os og til andre borgere, tilføjer borgerne.</p> <p>Borgerne oplyser desuden, at det er muligt at deltage i flere forskellige aktiviteter, hvis borgerne har ønske herom. Der kommer Enghave Nyt, hvor borgerne kan få informationer om tid og sted og borgerne har f.eks. selv indflydelse på, om de deltager i aktiviteter i dagcentret.</p>

<p>Kommunikation</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne oplyser, at de ikke er bekendt med, om det er en bestemt medarbejder der skal ske henvendelse til, såfremt de måtte være utilfreds med den personlig pleje, praktisk hjælp eller maden. Begge borgere tilføjer, at de blot vil tale med en af de medarbejder, der kommer hos dem i dagligdagen.</p> <p>Borgerne oplyser endvidere, at medarbejderne altid taler pænt til både dem og de øvrige borgere, og medarbejderne er altid hjælpsomme og imødekommende. Borger tilføjer, citat, <i>"medarbejderne er fantastiske, venlige, altid klar med en sjov bemærkning, aldrig sure eller kedelige og der er både en god humor og atmosfære."</i></p> <p>Ligeledes supplerer borgerne med, at de oplever at blive hørt i hverdagen, også når der f.eks. er flere borgere samlet i dagcentret.</p> <p>STS+ observerer, i dagcentret, at medarbejderne hele tiden er hjælpsomme, opmærksomme og anerkendende over for den enkelte borger.</p> <p>En borger oplyser, at borgerne overordnet taler ordentlig til hinanden og at borger taler godt med de fleste. Dog er der nogle gange en dårlig stemning, blandet andet under spisning, idet en af de øvrige borgere taler meget arrogant til andre borgere, hvilket er uhensigtsmæssigt. Borger tilføjer, citat, <i>"vi er her alle sammen af en eller anden grund, så vi skal behandle hinanden ordentligt – ingen er bedre end andre, men nogle borgere føler sig højere hævet."</i></p> <p>Borger afslutter med, at borger er bekymret for, at nogle borgere kommer til at høre ovenstående, idet situationen så muligvis vil bliver forværret over for pågældende borger.</p> <p>Anden borger supplerer med, at borgerne taler pænt til hinanden, men det kan svinge, citat, <i>"jeg kan fornemme, at der sker en ændring i fællesrummet, men kan ikke sætte ord på – jeg vil ikke sætte ord på."</i></p> <p>STS+ bemærker, at plejecentret med fordel kan være opmærksom på verbal og nonverbal kommunikation borgerne imellem, blandet andet under spisesituationer, med henblik på, at afhjælpe og støtte borgerne i anvendelse af god og hensigtsmæssig kommunikation borgerne imellem.</p>
<p>Samarbejdet med udgangspunkt i den</p>	<p>I meget høj grad</p>	<p>Borger oplyser, at pårørende bidrager til hverdagslivet på plejecentret ved f.eks., at kører borger til lægen eller andre arrangemente. Anden borger oplyser, at</p>

<p>pårørende som en ressource</p>	<p>tilfredsstillende</p>	<p>borgers ægtefælle hjælper til ved forskellige arrangementer, f.eks. til bankospil.</p> <p>Borgerne oplyser, at de selv informerer deres pårørende om hverdagen og ligeledes kan pårørende læse Enghave Nyt, når de kommer på besøg.</p> <p>Borgerne oplyser desuden, at de oplever at deres pårørende er tilstrækkeligt informeret.</p>
--	--------------------------	--

Tema 2 – Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne får tilstrækkelig med hjælp til de praktiske opgaver. Der bliver hver tredje uger gjort grundigt rent. Dog er der enkelte borgere, der kan være utilfredse med interval for rengøringen, men ingen borgere har tilkøbt privat rengøring.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at i Enghuset er det medarbejderne der udfører rengøringsarbejdet, både fællesarealerne og lejlighederne, hvorimod de øvrige to afdelinger har ansat rengøringspersonale. Citat, <i>”medarbejdernes ressourcer kunne anvendes til mere hjælp hos den enkelte borger, f.eks. ekstra personlig pleje eller mere socialt samvær med borgerne”</i>.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at Enghuset, ifølge ledelsen, er højere normeret, hvorfor medarbejderne har opgaven, dog bortset fra gulvvask samt støvsugning.</p> <p>Medarbejderne supplerer med, at der overordnet ikke er nogen af borgerne der har ressourcer til, at deltage i de praktiske opgaver. Enkelte borger kan indimellem hjælpe til med f.eks. at lægge tøj sammen.</p> <p>STS+ bemærker, at plejecentret med fordel kan have fokus på, at alle borgernes ressourcer anvendes optimalt.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne giver udtryk for, at være tilfredse med den hjælp der er aftalt. Borgerne vælger selv antal bade om ugen og borgernes ønsker for tidspunkt for badene imødekommes så vidt muligt. Yderligere fastholdes aftalerne, som hovedregel, med den enkelte borger. Dog kan der være situationer, hvor badet flyttes til et andet tidspunkt, f.eks. på grund af sygdom blandt medarbejderne.</p>

		<p>Derudover udføres plejen som hovedregel om morgen. Det er dog en individuel vurdering, idet der kan være borgere der stå sent op, tilføjer medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at borgerne inddrages i udførelsen af de personlige plejeopgaver, f.eks. vaske sig selv, vaske hår og enkelte borgere klipper selv deres negle. Der er altid opmærksomhed på, at få borgernes ressourcer inddraget i plejeopgaverne. Dog tilføjes, at det sker, at alle opgaverne, på grund af tidspres, udføres af medarbejderne på trods af, at nogle af borgerne kan selv.</p> <p>STS+ bemærker, at plejecentret med fordel kan være opmærksom på, at opgaverne udføres af medarbejderne under tidspres, hvilket betyder, at borgernes ressourcer ikke anvendes optimalt.</p>
<p>Forplejningen (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med maden. Herunder er mængden mad tilpasset borgerne og både smag og udseende er borgerne tilfredse med. Dog er der omkring grønsagerne, ikke tilfredshed, idet borgerne finder grønsagerne er for udkogte og mangler smag.</p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere, at borgerne inddrages i valg af menuer. Borgerne får, i forbindelse med fællesspisning, en liste ved hvert bord, hvor der kan afkrydses menuer til den kommende måned. Borgerne oplever, at der er manglende versioner af valgmuligheder på listen. Ligeledes ønsker borgerne mulighed for valg blandt gamle danske retter, citat, <i>"lasagne er ikke så godt – de vil have gammelt dansk mad."</i></p> <p>STS+ bemærker, at plejecentret med fordel kan udvide listen med menuer, således borgerne får flere valgmuligheder, specielt mellem gamle danske retter. Endvidere kan kogning af grønsager drøftes således, at der skabes større tilfredshed hermed.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at alle borgere netop er ernæringscreenet igen. Der er løbende opmærksomhed på, at borgerne f.eks. ikke vil spise, vægttab/vægtøgning og eksempelvis tryksår. I den forbindelse vurderes det, om der er behov for ny screening. Den enkelte borger bestemmer selv, om pågældende ønsker deltagelse i ernæringscreening. Endvidere vejes borgerne, som udgangspunkt, en gang om måneden og enkelte borgere kan også have behov for vejning flere gange. Vejning og ernæringscreening foregår ikke rutinemæssigt, men ud fra en samlet faglig vurdering.</p>

<p>Træning (SEL §86) opleves tilfredsstillende.</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at der er nogle borgere der har træningsplaner. I opstartsfasen er det fysioterapeuten der gennemfører træningen og efterfølgende overtager medarbejderne træning og vedligeholdelsen. Borgerne giver udtryk for tilfredshed hermed.</p> <p>Medarbejderne tilføjer desuden, vedrørende vedligeholdelsestræning generelt, at der er borgere som kan forbedre deres funktionsniveau, hvis der blev udarbejdet et mere fastlagt træningsforløb. Citat, <i>”vi skal selv sætte fysioterapeuten på alle de borgere vi tænker kunne have gavn af træningen – ca. halvdelen - men her kommer tidsperspektivet ind, for der er ikke tid til træning med så mange borgere. Kan ikke se hvordan det skal kunne lade sig gøre, men så prøver vi at motivere dem til deltagelse i gymnastik.”</i></p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere, at fysioterapeuten som oftest kommer for sent ind over, citat, <i>”vi bør have mere fokus på forebyggelse og vedligeholdelse af borgernes funktionsniveau.”</i></p> <p>STS+ bemærker, at plejecentret med fordel kan have mere fokus på forebyggelse og vedligeholdelse af borgerne funktionsniveau med henblik på, at nedbringe den enkelte borgers behov for hjælp til, både praktisk og personlig pleje.</p>
--	--	--

<p>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne giver udtryk for, at fælles cafeteria ikke virker hjemligt og hyggeligt. Fælles cafeteria opleves som tilfredsstillende, som spisested, men der er ingen hyggelig fællesstue, citat, <i>”Der er ingen steder med tv stue, med tryk på STUE – vi tror borgerne vil komme mere i det fælles cafeteria, hvis der blev afskærmet med sofa og stole og gjort mere hyggeligt.”</i> Medarbejderne tilføjer, at det selvfølgelig også skal være praktisk, da cafeteriet anvendes til mange forskellige arrangementer.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at borgerne giver udtryk for, at gangarealet i Boulevarden er meget koldt om vinteren. Borgerne nyder at opholde sig i Boulevarden om sommeren. Om vinteren kan borgerne gå i fælles cafeteriet.</p> <p>I Alleen er der fællesstue, men der er ikke tale om et hyggeligt og velindrettet sted ifølge borgerne. I Enghuset er der hyggeligt og rart for borgerne, at opholde sig i fællesstuen.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at fælles cafeteria ligeledes ikke er optimalt, set i forhold til borgernes behov, idet der ikke er mulighed for afskærmning og ro for de borgere, der har et behov herfor.</p> <p>STS+ bemærker, at plejecentret med fordel kan drøfte indretning af fælles cafeteria således, at det bliver muligt at afskærme borgere der måtte have et behov herfor. Endvidere en drøftelse af, om det er muligt med inddragelse af en del af rummet til fælles stue. STS+ henviser til tidligere rapport, fra september 2018, angående kold gang i Boulevarden.</p>
<p>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne giver udtryk for, at være glade for at bo på plejecentret. Endvidere er borgerne glade for medarbejderne. Medarbejderne tilføjer, at der ligeledes løbende observeres på borgernes trivsel og der handles på, såfremt en borger ikke trives. F.eks. hvis en borger har smerter eller anden sygdom forværres, anvendes adfærdsskema døgnet rundt, for derved at følge trivsel/mistrivsel. Endvidere lyttes der altid til borgerne og hvis der er ønsker, forsøger medarbejderne at imødekomme disse.</p>
<p>Dokumentation</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at der dagligt dokumenteres i både nexus og på Sakoia skærm. Ligeledes udarbejdes handleanvisninger, såfremt der er behov herfor.</p>

		<p>Medarbejderne oplyser desuden, at der foretages funktionsudredninger, når der fagligt vurderes behov herfor. Dette med henblik på, at vurderer om hjælpen fortsat er tilstrækkelig.</p> <p>Medarbejderne, Alleen og Boulevarden, oplyser, at der er videndeling om morgen, 15 min., teammøde hver 14 dag og personalemøde, hvor leder deltager. Der er ligeledes mulighed for løbende faglig sparring med kollegaer, citat, <i>"vi er gode til at hjælpe hinanden og til at finde de kollegaer med kompetencer inden for det område, hvor der er behov for faglig sparring."</i></p> <p>Medarbejder, Enghuset, oplyser, at der er morgenmøde (teammøde) og personalemøde, hvor leder deltager. Yderligere tilføjes, at der mangler et møderum, hvor det er muligt at afholder møder således, at borgerne ikke samtidigt er tilstede. Medarbejderne fra Alleen og Boulevarden foreslår, at der kan være rotation mellem afdelingerne, når Enghuset skal afholde deres møder.</p> <p>STS+ bemærker, at plejecentret med fordel kan være opmærksomme på, at borgerne ikke bør have mulighed for, at overhøre morgen- og personalemøder i Enghuset, hvor alle borgere drøftes.</p>
<p>Kommunikation</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at kommunikationen mellem medarbejderne overordnet er god. Der kan være situationer, hvis der er meget travlt, at den indbyrdes tone forværres, citat, <i>"tonen bliver snurrende, på grund af stress og frustrationer."</i> Medarbejderne tilføjer, at nogen af medarbejderne er gode til at sige undskyld til hinanden. Hvis der opstår problemer mellem medarbejderne, inddrages leder som omgående tager sig af det. Citat, <i>"leder vil ikke have dårlig kommunikation samt dårlig trivsel blandt medarbejderne."</i></p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at kommunikationen mellem medarbejdere og borgere overordnet er god. Der kan opstå situationer, hvor der f.eks. er behov for en rotation mellem borger og medarbejder, så bytter vi indbyrdes. Endvidere oplyser medarbejderne, at når det sker, at tonen bliver hård over for en borger, er medarbejderne meget opmærksomme og reflekterende herpå.</p> <p>STS+ observerer, at medarbejderne er meget opmærksomme og reflekterende omkring den etiske kommunikation mellem medarbejderne og borgerne.</p>

<p>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at der er en god dialog mellem medarbejderne og pårørende. Hvis der opstår vanskelige situationer, er det kontaktperson og leder der varetager samarbejdet. Der har f.eks. være pårørende der har udøvet splitting mellem medarbejderne, hvor leder har været inde over.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at pårørende inddrages via borgerne og der tages kontakt til de pårørende, hvis der opstår behov herfor. Langt de fleste pårørende hjælper til, f.eks. med afhentning af medicin og handle ind.</p>
--	---	--

Tema 3 – Pårørendes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p>Inddrages de pårørende i borgernes hverdag.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser, at der sker tilstrækkelig inddragelse i borgers hverdag. Borger varetager selv kontakten via telefon og pårørende tilføjer, at ægtefælle er ansat på Enghaven, hvorfor der ligeledes sker information den vej rundt.</p> <p>Pårørende supplerer med, at borger f.eks. hentes og køres til frisør.</p> <p>Pårørende oplyser, at der sker inddragelse i borgers hverdag, idet pågældende besøger borger dagligt, undtaget mandage. Det er kontaktpersonen eller den medarbejder der oplever/ser noget, der tager kontakten til pårørende.</p> <p>Pårørende er aktiv deltagende i borgers hverdag. Herunder går pårørende mange ture med borger.</p> <p>Pårørende oplyser, at der sker information fra de medarbejdere der er omkring borger. Der er tilstrækkeligt med information, både fra medarbejder og borger. Endvidere kommer pårørende gennemsnitligt en gang ugentligt. Yderligere deltager pårørende også i forskellige arrangementer, sammen med borger, og det er ligeledes muligt at komme i dagcentret.</p>
<p>Informations flowet mellem centeret og pårørende understøtter samarbejdet.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser, at det f.eks. kan være kontaktpersonen der indkalder til møde.</p> <p>Pårørende oplyser, at der løbende er information, idet pårørende er på plejecentret næsten dagligt. Samarbejdet opleves velfungerende og pårørende har stor tillid til, at medarbejderne overholder indgåede aftaler.</p>

		<p>Pårørende oplyser, at der siden borger er indflyttet, har været løbende forventningsafstemninger. Der er et godt og velfungerende samarbejde og pårørende har tillid til, at medarbejderne overholder de aftaler der er indgået.</p>
<p>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejder.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser, at der er en god dialog med medarbejderne og pårørende er bekendt med, hvem der skal rettes henvendelse til og ligeledes tilføjes, at der er tillid til, at de aftaler der indgås overholdes. Det oplyses endvidere, at der er hyggeligt og rart at komme på plejecentret.</p> <p>Pårørende oplyser, at der er en god dialog mellem medarbejdere, borger og pårørende. Der har været afholdt indflytningsmøde og efterfølgende er der løbende sket en forventningsafstemning. Pårørende har derfor ikke haft behov for indkaldelse til et fastlagt opfølgingsmøde. Endvidere er medarbejderne altid venlige og imødekommende. Ligeledes er det, som hovedregel, altid hyggeligt at komme på plejecentret, citat, <i>"der kan dog være dage hvor det kokser, hvis andre borgere er dårlige – så trækker vi os fra fællesrummet."</i> Pårørende tilføjer, at pågældende er utrolig glad for, at borger er flyttet ind på plejecentret og ligeledes er medarbejderne meget opmærksomme på, at spørger indtil, hvordan pårørende har det.</p> <p>Pårørende oplyser, at medarbejderne altid er venlige, rare og imødekommende. Ligeledes er der en god stemning og atmosfære på plejecentret, citat, <i>"det er rigtigt rart at komme og der er altid god kontakt mellem medarbejderne og mellem medarbejder, borger og pårørende"</i> og <i>"jeg føler mig set og mødt."</i> Pårørende tilføjer, at det også er rart, at der er muligheder for, at komme med både ideer og undrende spørgsmål og ligeledes kommer medarbejderne tilbage med deres refleksioner herpå.</p>

Observationer

Indikator	Bedømmelse	
<p>Der observeres på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Observation 1:</p> <p>STS+ observerer, at medarbejderne samtaler med borger under sårpleje. Medarbejderne informerer borger løbende omkring arbejdet med skift og rens af sår. Borger udtrykker smerter, via brummende lyd, og medarbejderne beroliger. Herunder samtaler en af medarbejder med borger, hvilket afleder borgers fokus på smerterne. Såret skiftes nænsomt og afslutningsvis orienteres anden medarbejder om, at der skal være fokus på sår, herunder den røde tå, hvilket medarbejder muligvis noterer ned på telefonen. Besøget afsluttes med, at medarbejder hilser af med borger samt afkrydser opgaven som afsluttet i Sekoia.</p> <p>Det observeres, at medarbejderne er imødekommende og anerkendende i både deres indbyrdes kommunikation samt kommunikationen med borger.</p> <p>STS+ bemærker til ovenstående, at borger senere oplyste, at pågældende ikke kunne høre, hvad medarbejderne sagde, grundet manglende høreapparater. Plejecentret kan med fordel have opmærksomhed herpå.</p> <p>Observation 2:</p> <p>STS+ observerer, at medarbejder og borger har en god dialog, hvor der er plads til gensidig humor. Herunder drilles under indtagelse af mad, hvor medarbejder og borger laver sjov med hinanden. Både medarbejder og borger virker trygge i både samværet og kommunikationen. Medarbejder er ligeledes opmærksom på, at spørge ind til borgers smerter og om borger har ønske om, at vente med badet til pillerne virker.</p> <p>Borger går selv, med rollator, ud på badeværelset og medarbejder lukker dør på klem således, at det er muligt for tilsynskonsulenten at høre, men ikke se pågældende borger.</p> <p>STS+ observerer, at medarbejder er omsorgsfuld, afslappet og imødekommende over for borger. Endvidere har medarbejder gode etiske kompetencer under arbejdet med borger.</p>

Observation 3:

STS+ observerer, at der i dagcentret er syv borgere tilstede + to medarbejdere ved tilsynets ankomst. Ved et af bordene sidder to borgere og har en indbyrdes dialog, imens de drikker kaffe. De deltager ikke i aktiviteterne, men er meget opmærksomme på, hvad de fem borgere ved det andet bord foretager sig. Ved bordet sidder også to medarbejdere. De fem borgere har ind imellem indbyrdes dialog. Medarbejderne hjælper borgerne med den igangværende aktivitet.

STS+ observerer, at medarbejder er meget opmærksom på, at få en af borgerne med i aktiviteten, men borger har ikke sine briller med. Medarbejder tilbyder borger, at hjælpe med at hente brillerne i egen lejlighed. Medarbejder tager nænsomt borger under armen og de går stille og roligt sammen mod lejligheden. Borger deltager efterfølgende i aktiviteten.

Det observeres tillige, at en medarbejder kommer ind og afventer, at medarbejder bliver færdig med den samtale pågældende har med en borger, hvorefter de to medarbejdere har en stille og rolig samtale. Medarbejdernes samspil udtrykker gensidig respekt og imødekommende kropssprog.

Yderligere en medarbejder kommer ind i dagcentret, ser at en af borgerne, som netop er ankommet, ikke har kaffe. Medarbejder tilbyder kaffe, hvilket borger takker ja til.

STS+ observerer, at der er en hyggelig, afslappet og rolig atmosfære i dagcentret og medarbejderne er imødekommende og anerkendende over borgerne.