



# KVALITETSVURDERING

PLEJEHJEMMET HOLMELY

ASSENS KOMMUNE

2024

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)

# KVALITETSVURDERING

## INDHOLD

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

## FORORD

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

Næste del af rapporten indeholder de indsamlede data, som er fremkommet via interviews, skriftlig dokumentation samt observationer, som er analyseret og vurderet under hver indikator. Disse vurderinger ligger til grund for den før omtalte samlede vurdering.

Tilsynets indhold, form, metode og afvikling er afstemt med udbyder.

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

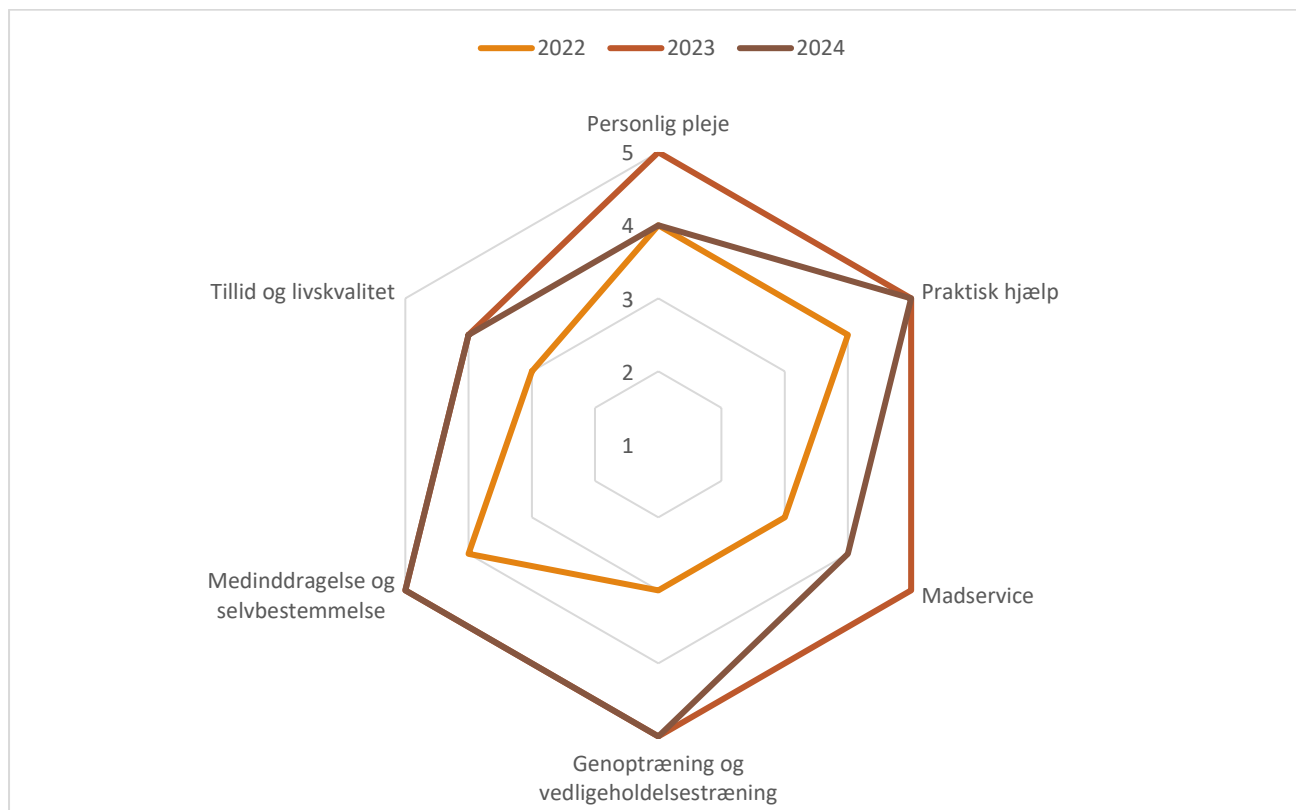
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Assens Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved plejehjemmet Holmely.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at plejehjemmet Holmely 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 tidligere tilsynsrapport har givet anledning til refleksion og udvikling.	
Personlig pleje	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god.</p> <p>STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad får den hjælp til personlig pleje, de har behov for, samt at borgerne inddrages i egen personlig pleje, så vidt muligt.</p>	4

	<p>STS+ vurderer, at borgerne ligeledes i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at der i høj grad anvendes en respektfuld og anerkendende tilgang, med fokus på værdighed i plejen. Samtidig vurderes det dog negativt, at ikke alle natmedarbejdere har en anerkendende og lyttende tilgang til alle borgere.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" i forbindelse med personlig hjælp og pleje.</p>	
<p>Praktisk hjælp</p>	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende praktisk hjælp er god.</p> <p>STS+ vurderer, at praktisk hjælp i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Det vurderes, at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes. Hjælpen tilpasses borgernes individuelle behov og letter borgernes dagligdag.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad inddrager borgere, der kan og vil, i lettere praktiske opgaver.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" i forbindelse med praktisk hjælp.</p>	<p>5</p>
<p>Madservice</p>	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende madservice er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til madservice i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med kvaliteten af maden og med den hjælp, de får til måltider.</p> <p>Det vurderes desuden, at borgerne i høj grad har indflydelse på, hvilken mad, der serveres. Samtidig vurderes det dog negativt, at nogle borgere ikke er tilfredse med kvaliteten af dele af maden.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad sikrer korrekt ernæringsindsats for borgerne, og at måltiderne tilpasses den enkelte borgers behov og præferencer.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad selv bestemmer, hvor de vil spise deres måltider. Det vurderes desuden, at medarbejderne er opmærksomme på at understøtte den enkelte borgers værdighed og fremtoning i forbindelse med måltider.</p>	<p>4</p>

	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative", og har fokus på den gode måltidsoplevelse for borgerne. Samtidig vurderes det dog negativt, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad understøtter vedligeholdelse af borgernes færdigheder og selvhjulpethed, i forbindelse med måltider.</p>	
Genoptræning og vedligeholdelsestræning	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende genoptræning og vedligeholdelsestræning er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til træning i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den træning, de modtager.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" i forbindelse med hjælp til genoptræning og vedligeholdelsestræning.</p>	5
Medinddragelse og selvbestemmelse	<p>STS+ vurderer, at kvaliteten vedrørende medinddragelse og selvbestemmelse er god.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med graden af medinddragelse og selvbestemmelse i plejehjemmet.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad tager udgangspunkt i og hensyn til den enkelte borgers ønsker og behov.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad anvender en inddragende, lyttende og værdig tilgang i samarbejdet og kommunikationen med borgerne.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" vedrørende medinddragelse og selvbestemmelse.</p>	5
Tillid og livskvalitet	<p>STS+ vurderer, at kvaliteten vedrørende tillid og livskvalitet er god.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad understøtter borgernes trivsel og livskvalitet. Enkelte borgere kan opleve at være utrygge ved og bange for andre borgere. STS+ vurderer det negativt, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad understøtter, at alle borgere oplever optimal trivsel og tryghed på alle tidspunkter.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet tilbyder borgerne aktiviteter, der i meget høj grad øger borgernes livskvalitet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad har tillid til og er trygge ved medarbejderne.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad anvender en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne.</p>	4

	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad forebygger risiko for ensomhed, og er opmærksomme på at understøtte borgere, der udviser tegn på ensomhed.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra kommunens "Demensstrategi" og "Eden alternativ" vedrørende borgernes tillid og livskvalitet.</p>	
--	---	--

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft:

Forslag til kvalitetsløft
<p>Plejehjemmet kan med fordel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- have øget fokus på, at alle natmedarbejdere har en anerkendende og lyttende tilgang til alle borgere (Jf. temaet "Personlig pleje").</li> <li>- have øget fokus på, at alle borgere er tilfredse med kvaliteten af al maden (Jf. temaet "Madservice").</li> <li>- have fokus på øget selvhjulpethed i forbindelse med måltider, for eksempel ved at inddrage flere borgere, der kan og vil, i at dække bord, servere maden og sørge for oprydning m.v., med henblik på at vedligeholde flere borgeres kompetencer (Jf. temaet "Madservice").</li> <li>- have øget fokus på, at alle borgere oplever optimal trivsel og tryghed, herunder at skærme borgere, der er bange for andre borgere (Jf. temaet "Tillid og livskvalitet").</li> </ul>

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET HOLMELY

Adresse
Indre Ringvej 8, 5560 Aarup
Leder
Annemarie Havndrup
Antal borgere
40
Antal ansatte og personalesammensætning
<p>Normering: 35,06 Fuldtidsstillinger</p> <p>Personalesammensætning: Leder = 1, Sygeplejerske = 1,90, SOSU-assistent = 12,76, SOSU-hjælper = 13,50, Sygehjælper = 1,25, Pædagog = 0,55, Ufaglærte = 3,39, Teknisk service = 0,22 og Spirejobber = 0,49.</p>
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
D. 18-09-2024 kl. 8.50-12.50
D. 02-10-2024 kl. 10.38-11.08
Deltagere i tilsynet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 borgere</li> <li>• 1 leder</li> <li>• Der er foretaget observation af medarbejderes praksis i forbindelse med aktivitet i tidsrummet kl. 10.00-11.30. Herunder dialog med borgere og medarbejdere.</li> </ul>
Skriftligt materiale og online oplysninger

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilsynspolitik for personlig pleje, praktisk hjælp og madservice (2023)</li> <li>• Værdighedspolitik (2023)</li> <li>• Kvalitetsstandard for personlig pleje, praktisk hjælp og rengøring (2023)</li> <li>• Kvalitetsstandard for madservice for borgere i eget hjem (2023)</li> <li>• Kvalitetsstandard for genoptræning voksne (2023)</li> <li>• Kvalitetsstandard for vedligeholdelsestræning til voksne (2023)</li> <li>• Plejehjemmets hjemmeside (Assens kommunes hjemmeside – juli 2024)</li> <li>• "Eden Alternative" (Assens kommunes hjemmeside – juli 2024)</li> <li>• Kvalitetsvurdering af d. 14-11-2023</li> <li>• Høringssvar d. 02-10-2024</li> </ul>
Tilsynskonsulent:
Lise Rudbæk

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Det fremgår af oplysninger fra ledelsen, at tilsynsrapport fra 2023 har givet anledning til drøftelse, refleksion og/eller udvikling i plejehjemmet.
----------------	--

### 3.2. PERSONLIG PLEJE

Indsamlet data	<p>Leder oplyser, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, som 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 aktuelle behov.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende selv klarer sin egenomsorg og daglige hygiejne. Borgeren får hjælp til bad, og er tilfreds med måden, at hjælpen gives på.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende klarer en del personlig pleje selv, dog har forværring af sygdom betydet, at borgeren har brug for mere støtte til personlig pleje og hygiejne, (Citat): "Jeg gør det jeg selv kan". Borgeren bliver vækket om morgenen af en medarbejder, får sin medicin mens vedkommende stadig ligger i sengen, og efterfølgende får borgeren hjælp til at komme ud af sengen. Borgeren er fint tilfreds med hjælpen og måden de gives på, tilføjer borger.</p> <p>Leder oplyser, at "Eden" tilgangen er en del af al støtte, hjælp og omsorg, der gives til borgerne. Hjælpen tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov, med fokus på en individuel tilgang. Ud fra borgerens dagsform og energiniveau vurderer medarbejderne om borgeren kan være selvhjulpel eller være delvis med i personlig pleje. Det kan være mere værdigt for borgeren, at medarbejderen yder hjælpen til borgeren, så borgeren har kræfter til selv at kunne spise sit morgenmåltid.</p> <p>Leder tilføjer, at medarbejderne foretager løbende faglige vurderinger af, om hjælpen ydes <u>for</u> borgeren, selv om borgeren reelt kan selv, med hensyntagen til borgerens dagsform, funktionsniveau og situationen. Medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne stimuleres passende, ved at understøtte borgernes værdighed og energiforvaltning.</p> <p>Leder tilføjer desuden, at til personalemøder drøftes hvordan borgeren skal tilbydes hjælp og støtte. For nogle borgere er det vigtigt med ensartet tilgang, og for andre</p>
----------------	--

	<p>borgere ydes hjælpen ud fra borgerens dagsform. Det er væsentligt at få dokumenteret tilgange og kommunikationsformer i borgerens døgnrytmeplan, for at yde den bedst mulige hjælp og støtte.</p> <p>Borgerne oplyser, at det er vigtigt for dem at være velplejede og velsoignerede, og at se pæne og ordentlige ud, hvilket de selv kan varetage indtil videre.</p> <p>Borgerne oplyser, at de har nødkald, og medarbejderne kommer, når de kalder.</p> <p>Borgerne oplyser, at de hver især har haft en dårlig oplevelse med en natmedarbejder. En borger fortæller, at den nat, hvor vedkommendes ægtefælle døde, forsøgte borgeren flere gange at få hjælp. Borgeren oplevede, at vedkommende ikke blev taget alvorligt af natmedarbejderen, og at ægtefællen ikke fik den rette hjælp i forhold til at kunne dø uden smerter. Borgeren tilføjer (citater): <i>"Det var en frygtelig oplevelse. Jeg har ikke tillid til den natmedarbejder mere"</i>.</p> <p>Anden borger fortæller, at vedkommende havde kaldt på hjælp fra natmedarbejderen, da borgeren havde tankemylder på grund af bekymringer om sit helbred. Borgeren oplevede, at vedkommende ikke blev hørt og forstået af natmedarbejderen i situationen. Leder oplyser i høringsvar og efterfølgende dialog, at: <i>"Natmedarbejderne er ansat af en anden leder i et samlet natteam, og dag- og aftenmedarbejderne er ansat af lederen af Holmely plejehjem. Dette kan betyde, at der hos nogle natmedarbejdere kan være en tilgang til og kommunikation med borgerne om natten, der afviger fra dag- og aftenmedarbejdernes"</i>.</p>
--	---

### 3.3. PRAKTISK HJÆLP

Indsamlet data	<p>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 praktiske hjælp, de får, og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle aktuelle behov.</p> <p>Borgerne oplyser, at de får hjælp til forskellige praktiske opgaver, og at de er tilfredse med hjælpen.</p> <p>En borger tilføjer, at medarbejderne, der hjælper med rengøringen, tøjvask og levering af rent tøj, er venlige og hjælpsomme.</p> <p>Anden borger tilføjer, at vedkommende selv klarer lettere daglig rengøring, såsom at rydde op, feje og støvsuger lidt, da rengøringen af boligen hver tredje uge ikke er tilstrækkeligt for borger. (Citater): <i>"Jeg gør det jeg selv kan"</i>.</p> <p>Borgeren tilføjer, at medarbejderne sørger for at vasketøjet bliver hentet og afleveret igen i boligen, hvilket er god service. Der skal være nummer i tøjet, for at det kan blive afleveret til rette borger, det sker dog, at borgernes tøj blandes og afleveres forkert. Borgeren sørger selv for at aflevere tøjet til rette borger.</p> <p>Leder oplyser, at plejehjemmet samarbejder med diakonhjemmet vedrørende vasketøj og rengøring af fællesområder og pedelfunktionen. Det er én fast medarbejder, der varetager rengøringen af borgernes boliger, med kendskab til, hvordan den enkelte borgers standard er.</p> <p>Leder oplyser, at enkelte borgere gerne vil hjælpe med lettere praktiske opgaver, hvilket medarbejderne understøtter ved at motivere og guide borgerne.</p>
----------------	---



## 3.4. MADSERVICE

Indsamlet data	<p>Leder oplyser, at borgerne får den hjælp til kost og måltider, som de har ret til og behov for, med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandard på området. Leder tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med maden, og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle aktuelle behov.</p> <p>En borger oplyser, at forplejningen er god, og borgeren er generelt set tilfreds med maden. På dagen for tilsynsbesøget havde borgeren fået en ret med fisk til middag, hvor fisken var så tør, at borgeren levnedede fisken og spiste tilbehøret.</p> <p>Anden borger oplyser, at maden er udmærket, dog er kvaliteten blevet lidt ringere. Køkkenet er gode til bestemte retter, dog er kartoflerne ikke altid helt kogte.</p> <p>Leder oplyser i høringssvar, at: <i>"Jeg er enig i, at kvaliteten er blevet dårligere"</i>.</p> <p>Anden borger tilføjer, at til egen fødselsdag kan borgerne ønske en varm ret, og de kan afbestille den varme mad, hvis de ikke er hjemme en dag.</p> <p>Leder oplyser, at plejehjemmet har et godt samarbejde med diakonhjemmets køkken vedrørende madservice. Køkkenet forbereder alle måltider til borgerne, og kan hurtigt tilpasse kosten til borgere med synkebesvær eller andre specialkost behov. Køkkenet serverer varm mad til middag, hvilket der ikke kan ændres på, og der er altid to retter til middag.</p> <p>Borgerne oplyser, at de selv kan vælge morgenmad ud fra et stort udvalg. Aftensmaden er fint pyntet smørrebrød, der serveres appetitligt på fade, hvor borgerne selv kan tage, det de kan lide. Nogle gange får borgerne en lun ret til aftensmad, når der er rester fra middagsmaden, hvilket medarbejderne er gode til at sørge for, tilføjer en borger.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne serverer maden for borgerne. Nogle borgere får portionsanrettede måltider, på grund af behov for hjælp til mængden af den mad, de spiser. Nogle borgere får maden øst op af en medarbejder, og andre borgere kan selv tage den mængde, de ønsker.</p> <p>Borgerne oplyser, at de spiser alle deres måltider i fællesrummet, hvor medarbejderne sørger for at dække bord. En borger tilføjer, at vedkommende ikke snakker med de andre borgere under måltiderne, og der er stille mens de spiser. Efter middagsmåltidet bliver nogen i fællesrummet for at synge og snakke sammen, hvilket borgeren er glad for.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på den gode måltidsoplevelse for alle borgere, som for eksempel hvilke borgere, der sidder ved siden af hinanden eller ved samme bord. Medarbejderne afleder eventuelle konflikter eller uro, og forsøger at undgå uhensigtsmæssige bemærkninger borgere imellem under måltiderne.</p> <p>Leder oplyser, at nogle borgere ikke kan rumme at spise i fællesskabet, da de ikke kan koncentrere sig om at spise, når der er flere personer til stede. Disse borgere spiser i egen bolig med en medarbejder, eller for sig selv, for at sikre, at borgeren får mindre stimuli og spiser sin mad. Medarbejderne har fokus på at sikre værdigheden for alle borgere under måltiderne, og nogle borgere hjælpes til at spise. Medarbejderne vurderer borgernes dagsform i forhold til, om borgerne kan være selvhjulpne eller har brug for støtte i forbindelse med måltiderne, hvilket understøtter borgernes energiforvaltning og sikre værdighed.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende medbringer eget bestik til måltiderne, for at undgå udslæt, da borgeren har eksem. Borgeren sørger selv for at vaske sit bestik op i egen bolig.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende gerne hjælper medarbejderne med at forberede noget mad, og giver eksempler herpå.</p>
----------------	---

	<p>Leder oplyser, at enkelte borgere gerne vil hjælpe med lettere opgaver i forbindelse med måltider, og medarbejderne motiverer og guider borgere, der kan og vil.</p> <p>Leder oplyser i høringssvar, at: <i>"Jeg arbejder videre med at understøtte og vedligeholde borgerne færdigheder og selvhjulpenhed i forbindelse med måltider"</i>.</p> <p><u>Observation:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- På vej retur til plejehjemmet taler en medarbejder med en borger (citater): <i>"Når vi skal ordne æblerne, skal du være med. Du har jo masser af erfaring med at skrælle æbler"</i>. Borgeren svarer (citater): <i>"Ja, det har jeg nemt ved"</i>.</li> <li>- En borger er ved at spise varm mad i fællesrummet og siger til en medarbejder (citater): <i>"Fisken er helt sej, jeg kan ikke spise det"</i>.</li> </ul>
--	---

### 3.5. GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOLDELSESTRÆNING

Indsamlet data	<p>Leder oplyser, at borgerne får den træning de har ret til og behov for, med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandard på området. Borgerne udtrykker tilfredshed med træningen, og nogle borgere har god effekt og gavn af den fysiske træning, tilføjer leder.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med den vedligeholdende træning af en fysioterapeut. Borgeren træner ind imellem med de cykler, som plejehjemmet har, da det er vigtigt for borgeren at holde sig i gang.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende ikke længere kommer afsted på gåture rundt i plejehjemmet, da borgeren føler sig svimmel og mere usikker ved at gå selv.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne foretager løbende faglige vurderinger af, hvornår der skal ansøges om genoptræning eller vedligeholdende træning til borgerne. Den kommunale træning foregår i samme bygning, hvor plejehjemmet er, og medarbejderne kan inddrage fysioterapeuterne til at foretage vurderinger om en borgers træningsbehov og forventede effekt heraf. Når et træningsforløb afsluttes vejleder fysioterapeuterne medarbejderne i at fortsætte træningen med borgerne. Nogle borgere har effekt af træningen, og for andre borgere afsluttes et træningsforløb, såfremt det vurderes ikke længere at være relevant, hvilket kan være gældende for både genoptræning og vedligeholdende træning.</p> <p>En borger undrer sig over, hvorfor den vedligeholdende træning skal foregå ved en privat fysioterapeut, hvor borgeren skal køres frem og tilbage. I stedet for kunne borgeren bruge den (kommunale) fysioterapeut, der er i samme bygning, som borgeren bor i, da det ville være nemmere for borgeren selv at gå frem og tilbage til træningen.</p> <p>STS+ konstaterer, at én ud af to adspurgte borgere ikke modtager nogen former for træning.</p>
----------------	--

### 3.6. MEDINDDRAGELSE OG SELVBESTEMMELSE

Indsamlet data	<p>Borgerne fortæller, at de selv bestemmer over deres dag og hvordan de vil leve deres liv. Leder oplyser, at medarbejderne generelt har fokus på borgernes selv- og medbestemmelse, så borgerne er sikret selvbestemmelse i eget liv og har retten til at vælge. Borgerne bor i eget hjem og har ret til at sige nej, selvom medarbejderne fagligt vurderer, at det ville være godt for borgeren at sige ja. Når en borger frasiger sig hjælp fra en medarbejder, tilbydes borgeren hjælp af en anden medarbejder.</p>
----------------	--

	<p>Borgere og leder oplyser samstemmende, at borgerne selv bestemmer, om de vil spise i fællesrummet eller for sig selv, og borgerne kan vælge hvilke aktiviteter, de gerne vil deltage i. Leder tilføjer, at nogle borgere er vant til at spise alene, inden de flytter ind i plejehjemmet, og fravælger fællesskabet. Medarbejderne respekterer borgerens valg og motiverer løbende borgeren til at deltage i fællesskabet.</p> <p>Leder tilføjer desuden, at det afhænger af dagsformen, om borgeren kan/vil deltage i en aktivitet. Nogle borgere spørges flere gange, om de vil deltage i en aktivitet, og medarbejderne respekterer, at en borger vælger til eller fra en aktivitet både lige før eller under aktiviteten. Nogle borgere svarer ofte nej til at deltage i et fællesarrangement eller en aktivitet, da spørgsmål generelt kan give usikkerhed hos borgeren. Medarbejderne anvender derfor en anden tilgang og kommunikation, hvor borgeren stadig selv bestemmer, om vil deltage eller ej, ved at vise det med sit kropssprog eller ved at forlade stedet.</p> <p>En tredje borger fortæller, at vedkommende selv går til supermarkedet og handler, og bestemmer selv, hvad vedkommende vil købe. En medarbejder bekræfter dette.</p> <p>Leder oplyser, at selv- og medbestemmelse kan være en balancegang i forhold til borgere med demens, hvor det er vigtigt at understøtte borgerens værdighed. Kommunens demenskonsulent kan inddrages ved at observere borgeren og medarbejdernes praksis, for efterfølgende at vejlede og supervisere medarbejderne i hensigtsmæssig tilgang og kommunikation set ud fra borgerens perspektiv.</p> <p>Leder tilføjer, at pårørende til borgere med demens er vigtige samarbejdspartner i forhold til at sikre borgerens selvbestemmelse og medinddragelse. Når der sammen med pårørende holdes møder, der omhandler borgeren, fravælger nogle borgere at deltage. Borgeren giver samtykke til, at pårørende må deltage i møder om dem uden dem.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende er blevet valgt som suppleant for borgerrepræsentanten i Diakonhjemforeningen, hvilket borgeren ser frem til og har interessere i.</p>
--	--

### 3.7. TILLID OG LIVSKVALITET

Indsamlet data	<p>Borgerne oplyser, at det er dejligt at bo i plejehjemmet, hvor der er trygt og godt at være. Borgerne er glade og tilfredse, de trives og har en god tilværelse. En borger tilføjer, at vedkommende er glad for sin terrasse, og bruger meget tid der.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne trives i plejehjemmet, hvor medarbejderne skaber trivsel og understøtter så god livskvalitet som muligt, hvilket der kommer positive tilkendegivelser på fra nogle borgere og fra nogle pårørende.</p> <p>En tredje borger fortæller, at vedkommende er glad for at bo i plejehjemmet, og er glad for at være med i aktiviteter. Borgeren fortæller desuden, at en anden borger flere gange har slået, sparket og taget kvælertag på vedkommende. Medarbejderne er vidende om dette og passer på borgeren. Borgeren er dog stadig bange for og utryg ved den anden borger.</p> <p>Leder oplyser i høringssvar og efterfølgende dialog, at: <i>"Den borger, der henvises til, har aldrig har slået eller været voldelig overfor andre borgere. Leder anerkender, at borgeren kan opleve at være bange og utryg. Borgeren fortæller ofte historier, der kun foregår hos borgeren selv"</i>.</p> <p>Borgerne oplyser, at de fint kan få dagen til at gå og keder sig ikke.</p> <p>En borger tilføjer, at vedkommende mest opholder sig i egen bolig og har ikke brug for fællesskabet. Der er ikke andre borgere at have samtaler med. Borgeren får ofte besøg af sin familie, hvilket borgeren er glad for.</p>
----------------	---

Anden borger tilføjer, at vedkommende deltager i forskellige aktiviteter og ture. Borgeren er særligt glad for sommerhustur med overnatning, og det var en stor oplevelse at kunne hilse på kongeparret, da de var på besøg i området. Borgeren tilføjer, at vedkommende hviler sig i løbet af dagen, når har brug for det.

Leder og aktivitetsmedarbejder oplyser, at der ikke er fastlagte aktiviteter, da aktiviteterne tilpasses borgerne på dagen, og giver eksempler herpå.

Medarbejdere, besøgsven og leder oplyser samstemmende, at plejehjemmets aktivitetsmedarbejder tilbyder, sammen med de frivillige, støttekredsen og spirejobbere, borgerne forskellige former for individuelle og fælles aktiviteter, hvilket borgerne udtrykker og viser glæde ved og gavn af, og giver eksempler herpå.

En tidligere medarbejder, der nu er besøgsven for en borger, fortæller, at borgerens trivsel og livskvalitet forbedres ved at være fysisk aktiv, i forskellige sammenhænge, sammen med besøgsvennen.

Hvis en borger har en urolig dag, tilbydes borgeren en individuel aktivitet eller en aktivitet i en mindre gruppe, for at genskabe ro og balance hos borgeren. Plejehjemmet samarbejder med den kommunale demenskonsulent, hvilket giver øget faglig forståelse for, hvad der sker i en demens hjerne, tilføjer leder.

Borgerne oplyser, at medarbejderne er venlige og imødekommende, og taler pænt og ordentligt til borgerne. En borger tilføjer, at medarbejderne er gode til at sætte gang i borgerne og skabe glæde, hvilket betyder meget for borgeren.

Leder oplyser, at der kontinuerligt arbejdes med fokus på en respektfuld og anerkendende tilgang og kommunikation til og med borgerne. Borgere og medarbejdere skal kunne forstå hinanden og tale ordentligt sammen. I det støtten til borgerne gives individuelt kan medarbejdernes kommunikation ind imellem være i bydeform med korte konkrete beskeder, når medarbejderne fagligt vurderer, at en borger har svært ved at kommunikere eller har behov for hjælp til at sætte grænser. Leder giver eksempler herpå.

Leder oplyser, at "Eden værdierne" er en implementeret del af hverdagslivet, både når borgerne er i fællesskabet og når de får individuel støtte. Medarbejderne har fokus på at sikre ro og stabilitet for borgerne. Plejehjemmet er genkendeligt for de borgere, der har benyttet dagtilbuddet inden de flytter ind. Det gør det lettere for borgerne at flytte ind, når de kender stedet og nogle af medarbejderne, da borgerne oplever det mere trygt, oplyser leder og medarbejdere samstemmende.

Leder oplyser, at nogle borgere ind imellem kan genere hinanden med høje lyde eller groft sprogbrug. Medarbejderne forebygger eventuelle konflikter ved at aflede eller ved at hjælpe de involverede borgere i hver sin retning.

En tredje borger fortæller, at vedkommende nogle gange bliver irriteret på en anden borger, der laver høje lyde. Borgeren prøver at ignorere lydene, men det er svært. Borgeren er selv god ved andre, og går sin vej, hvis nogen ikke er god ved vedkommende.

Leder oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på borgere, der viser tegn på depression og/eller manglende livslyst, og inddrager sygeplejerske og borgerens egen læge. Det samme gør sig gældende for borgere, der ønsker at dø, hvilket medarbejderne respekterer og understøtter.

Borgerne oplyser, at de ikke oplever tristhed eller ensomhed.

En tredje borger fortæller, at når vedkommende er ked af det, vil borgeren helst være for sig selv.

Leder oplyser, at borgere kan opleve ensomhed og/eller at være kede af det ind imellem, hvilket medarbejderne giver sig tid til at tale med borgerne om. Noget ensomhed er et vilkår, hvilket medarbejderne ikke kan afbøde for, da borgeren kan være i sorg over savnet af sine pårørende eller afdøde familiemedlemmer. Medarbejderne har viden om savn og sorg, og kan støtte borgerne heri, ved at tage de svære samtaler med borgerne.

Nogle borgere ønsker ikke at snakke om sorg eller manglende livslyst, hvilket medarbejderne respekterer og understøtter derved borgernes værdighed. Nogle borgere kan være angst eller utrygge, da plejehjemmet er det sidste sted, de skal bo. Den lokale præst kan inviteres til en snak med en borger, hvis borgeren ønsker dette, tilføjer leder.

Observation:

- Flere borgere kører afsted sammen med nogle medarbejdere i to minibusser. De er i gang med dagens aktivitet, hvor de skal plukke æbler i en frugtplantage. Borgerne udtrykker glæde og positiv forventning til turen.
- Under busturen taler to borgere sammen. De smiler, griner og holder i hånd.
- Under busturen og under plukningen af æbler begynder nogle medarbejdere at synge, hvilket flere af borgerne tilslutter sig.
- En borger begynder at danse for sig selv. En medarbejder tilbyder at danse med borgeren. Borgeren smiler og nynner samtidig.
- Borgerne inddrages i plukningen af æblerne. Enkelte borgere kan plukke selv, og andre borgere guides verbalt eller fysisk af medarbejdere.
- Borgere og medarbejdere står sammen i en rundkreds, mens de spiser æbler og taler om sansen oplevelsen. Medarbejderen holder samtalen i gang. Medarbejderne er opmærksomme på, at alle borgere er en del af rundkredsen.
- En medarbejder har en hund med på tur. En borger får hundesnoren og går selv videre med hunden. Borgeren holder øje med hunden og følge den.
- En borger tilbydes hjælp til sikkerhedsselen i bussen. Borgerne svarer (citater): *"Jeg kan selv"*.
- To borgere taler og griner sammen under busturen (citater): *"Vi har det sjovt sammen. Vi kan også lave lidt ballade sammen. Vi bliver aldrig uvenner"*.
- En borger siger (citater): *"Jeg bliver ældre og glemmer ting. Jeg skriver ting ned for at huske det"*.
- To borgere sidder i bussen og venter. Den ene borger siger til den anden borger (citater): *"Stop med de lyde"*. Den anden borger stopper med at tappe på døren.
- I et fællesrum synger borgere og medarbejdere sammen. Alle har et sanghæfte. Sangen afspilles samtidig som baggrund. En medarbejder kommer dansende ind i fællesrummet og synger med.

## 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 Assens 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, fokusgruppintervjuer, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

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

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Interview med borgere
- Interview med ledelse
- Observation af medarbejderes praksis
- Dialog med medarbejdere

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

#### 4.3. BEDØMMELSESSKALA

5 i meget høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgerne</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
4 i høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
3 i middel grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
2 i lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
1 i meget lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne</li> <li>• Meget få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>

## KONTAKTOPLYSNINGER

### 5.1. PRÆSENTATION AF STS+

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

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

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

**Administrationsleder Claus Ribe Bagge**

Tlf: 72531987, mail: [cbagg@fmk.dk](mailto:cbagg@fmk.dk)

**Specialkonsulent Dorthe Vinggaard Jespersen**

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