



# KVALITETSVURDERING

FLEMLØSE PLEJEHJEM

ASSENS KOMMUNE

2023

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>4</b>
<b>Datagrundlag</b> .....	<b>5</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>13</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.

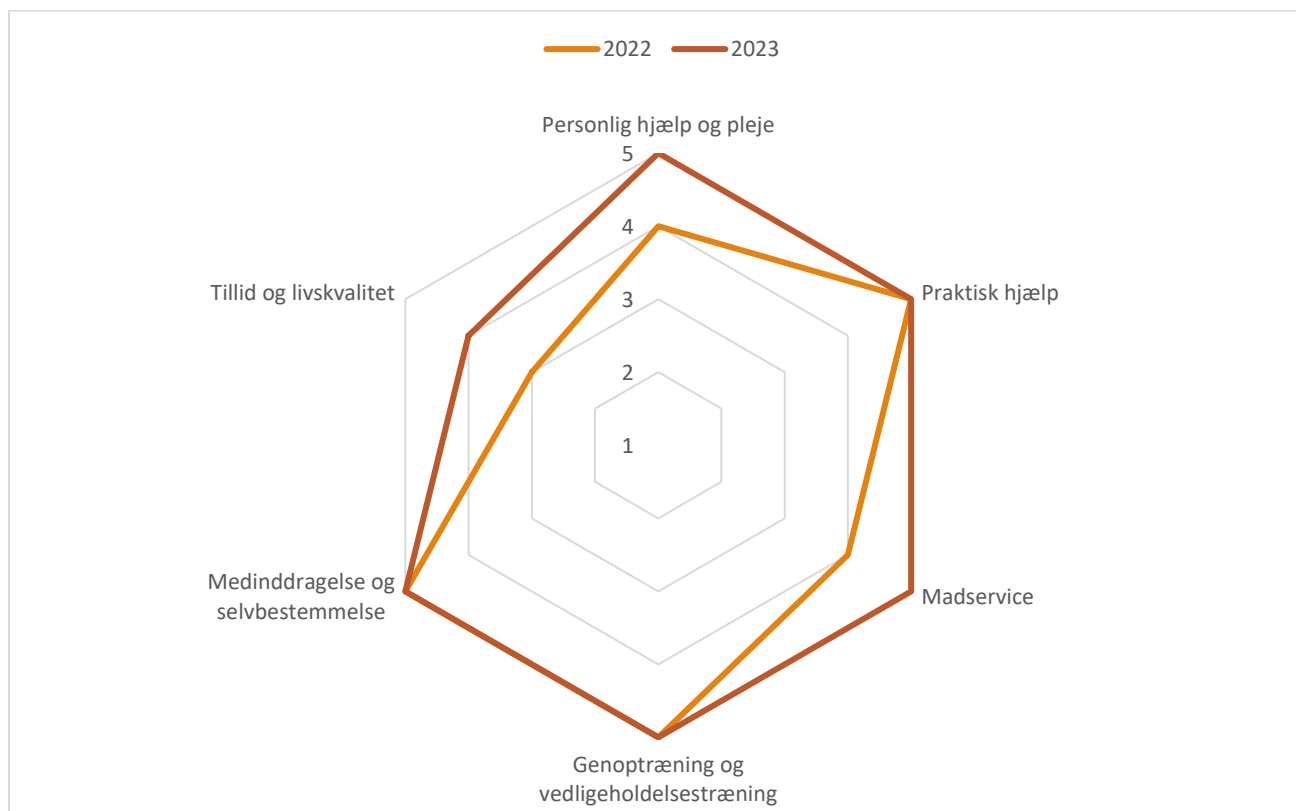
Slutteligt gives en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til STS+.

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



Figuren viser plejehjemets 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 hjælp og pleje	<p>STS+ vurderer, at plejehjemets 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.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne ligeledes i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p>	5

	<p>STS+ vurderer, at der i meget høj grad anvendes en respektfuld og anerkendende tilgang.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" i forbindelse med personlig hjælp og pleje.</p>	
Praktisk hjælp	<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. 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 ligeledes i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad anvender borgerinddragelse i forbindelse med praktisk hjælp.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" i forbindelse med praktisk hjælp.</p>	5
Madservice	<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 ligeledes i meget høj grad er tilfredse med maden og den hjælp de får til måltider. Det vurderes desuden, at borgerne i meget høj grad får den særkost, de har behov for og ønsker.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative".</p>	5
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 ligeledes 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>	5

	<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 med borgerne.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Eden Alternative" vedrørende medinddragelse og selvbestemmelse.</p>	
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. Desuden vurderes, at nogle borgers trivsel påvirkes negativt, grundet andre borgers udadreagerende adfærd.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne ligeledes 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> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad forebygger risiko for 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>	4

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft:

Forslag til kvalitetsløft
<ol style="list-style-type: none"> <li>Øget fokus på, at forebygge og minimere udadreagerende adfærd hos borgere, med henblik på at understøtte alle borgers optimale trivsel (Jf. "Tillid og livskvalitet").</li> </ol>

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM FLEMLØSE PLEJEHJEM

Adresse
Th. Bangsvej 4, Flemløse, 5620 Glamsbjerg
Leder
Lene Stubgaard
Antal borgere
27
Antal ansatte og personalesammensætning
29 Fastansatte: SOSU-assistenter, SOSU-hjælpere, Sygeplejerske, Pædagog, Plejehjemsassistent, Rengøringsassistent, Kontorpersonale og ufaglærte.

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	
D. 13-11-2023 kl. 9.00 – 11.15 D. 14-11-2023 kl. 10.00-11.00 (Telefonisk)	
Deltagere i tilsynet	
3 Borgere 1 Leder Observation af medarbejderes praksis, herunder dialog med medarbejdere.	
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</li> <li>• "Eden Alternative" i Assens kommune (Assens kommunes hjemmeside – juni 2023)</li> <li>• Demensstrategi 2022</li> <li>• Handleplan for demensstrategi 2023</li> <li>• Kvalitetsvurdering af d. 20-10-2022</li> <li>• Høringssvar d. 30-11-2023</li> </ul>	
Tilsynskonsulent:	
Lise Rudbæk	

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Det fremgår af oplysninger fra leder, at kvalitetsvurdering fra 2022 har givet anledning til drøftelse, refleksion og udvikling i Flemløse plejehjem.
----------------	---

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

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 hjælp, de får til personlig pleje, og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle behov.</p> <p>Borgerne oplyser, at de er tilfredse med hjælpen til personlig pleje, der passer til deres behov, og det er muligt at få ekstra hjælp, hvis de har behov herfor.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til bad en gang om ugen, hvilket passer fint til borgerens behov. Borgeren tilføjer, at vedkommende får hjælp til medicindosering, og klarer selv at tage sin medicin i løbet af dagen.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende selv klarer sin egenomsorg. Borgeren tilføjer, at vedkommende har det bedst med at tage bad dagligt, da det giver velvære.</p> <p>Tredje borger oplyser, at vedkommende får hjælp til al personlig pleje og hjælp til sit helbred.</p>
----------------	---

	<p>To borgere oplyser, at de selv står op, tager tøj på og klarer deres morgensoignering, samt at de selv sørger for at gøre sig klar til natten. De to borgere tilføjer, at de gerne vil fremstå ordentlige i deres påklædning og udseende, samt føle sig veltilpasse og velsoignerede.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne inddrages i deres egenomsorg ud fra medarbejdernes vurdering af, hvad borgeren kan selv. Medarbejderne er opmærksomme på at anvende en hensigtsmæssig kommunikation, med fokus på at guide borgerne og undgå at korrigere borgerne. Leder tilføjer, at når borgerne oplever at være selvhjulpne og ikke at have brug for hjælp, så gør medarbejderne deres arbejde godt.</p> <p>Leder oplyser, at enkelte borgere ind imellem ikke ønsker at modtage og samarbejde omkring den hjælp til personlig pleje og soignering, som medarbejderne tilbyder dem. Leder giver eksempler herpå. Dette kan betyde, at disse borgere fremstår usoinerede, hvilket de øvrige borgere reagerer negativt på. Leder tilføjer, at medarbejderne tager den tid, der skal til, samt anvender en pædagogisk tilgang og finder alternative tiltag, indtil disse borgere er klar til at modtage hjælp på en værdig måde.</p> <p>To borgere oplyser, at de ikke bruger nødkald, da de selv finder en medarbejder, når de har behov for hjælp.</p> <p><u>Observation:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En borger udtrykker behov for at ændre sin sidde stilling. En medarbejder hjælper borgeren med at sidde mere komfortabelt og korrekt i lænestolen.</li> <li>- En borger giver udtryk for et helbredsmæssigt problem. En medarbejder anerkender borgerens udtalelse og svarer borgeren: "Jeg afventer svar til dig fra lægen", hvilket borgeren accepterer.</li> <li>- En borger sidder i sin kørestol i fællesstuen og sover. En medarbejder kommer forbi, ser på borgeren, henter et tæppe og lægger det over borgeren.</li> </ul>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området.</li> <li>- borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager.</li> <li>- plejehjemmet sikrer, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, som der er behov for.</li> <li>- borgerne inddrages i egen personlig pleje, så vidt muligt.</li> <li>- medarbejderne arbejder ud fra "Eden" tilgangen i praksis.</li> <li>- plejehjemmet har fokus på værdighed i plejen.</li> <li>- medarbejderne anvender en respektfuld og anerkendende tilgang i samværet og kommunikationen med/om borgerne.</li> </ul>

### 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 behov.</p> <p>To borgere oplyser, at de er tilfredse med rengøringen, der passer til deres behov og standard. Borgerne tilføjer, at de får den praktiske hjælp, de har brug for, herunder hjælp til vasketøj.</p>
----------------	--

	<p>Leder oplyser, at borgernes boliger som udgangspunkt rengøres hver. 3 uge, og derudover får nogle borgere ekstra daglig rengøring, hvis der er brug for det. Leder tilføjer, at borgerne desuden får hjælp til andre praktiske ting, ud fra en individuel tilgang, der imødekommer borgernes behov.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende for nylig har fejret rund fødselsdag for sin familie, hvor medarbejderne sørgede for at arrangere dagen, hvilket borgeren er meget glad for.</p> <p>Borgerne oplyser, at de får fuld hjælp til rengøring af deres boliger, og bidrager ikke selv hertil. En borger tilføjer, at vedkommende har en praktisk opgave i fællesrummet nogle gange om ugen, hvilket borgeren er glad for.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne ind imellem inviterer en borger til at følge med og indgå i de praktiske opgaver, som medarbejderne er i gang med. Leder giver eksempler herpå.</p> <p>Leder oplyser, at den faste medarbejder, der varetager rengøringen af borgernes boliger, er opmærksom på at opbygge kendskab og relation til den enkelte borger. Leder tilføjer, at medarbejderen vurderer, hvorvidt den enkelte borger kan og vil bidrage med lettere rengøring i egen bolig.</p> <p>En borger oplyser, at pårørende sørger for indkøb.</p> <p>Anden borger oplyser, at en god ven og pårørende hjælper med forskellige praktiske ting,</p> <p>En borger oplyser, at fællesområderne altid fremstår pæne og rene, samt indbyder til hyggeligt samvær.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området.</li> <li>- borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager.</li> <li>- plejehjemmet sikrer, at borgerne får den nødvendige praktiske hjælp i forhold til borgernes behov.</li> <li>- hjælp til praktiske opgaver letter borgernes dagligdag.</li> <li>- plejehjemmet inddrager borgere, der kan og vil, i lettere praktiske opgaver.</li> <li>- plejehjemmet arbejder ud fra "Eden Alternative".</li> </ul>

### 3.4. MADSERVICE

<p>Indsamlet data</p>	<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 kvaliteten af maden, og med den hjælp, de får til måltider, der er tilpasset borgernes individuelle behov.</p> <p>Borgerne oplyser, at de er tilfredse med maden, der smager godt, er varieret og veltillavet. Borgerne tilføjer, at de spiser alle deres måltider i fællesrummet. Borgerne tilføjer, at de ikke hjælper til med at forberede måltiderne, da de ikke er interesserede heri.</p> <p>En medarbejder oplyser, at alle måltider forberedes i fælleskøkkenet i hver af afdelingerne. Medarbejderen tilføjer, at borgerne ikke deltager fysisk i forberedelserne af måltiderne, dog observerer og kommenterer nogle af borgerne, hvad der foregår.</p> <p>Leder oplyser, at nogle borgere gerne vil deltage i dele af madforberedelserne, f.eks. være med til at dække bord eller udføre andre opgaver i forbindelse med måltiderne, hvilket giver disse borgere øget livskvalitet</p>
-----------------------	--



Leder oplyser, at menuen for de varme retter er fastlagt og kølemaden leveres for flere dage ad gangen, hvilket giver medarbejderne mulighed for at vælge, hvilken ret, der serveres i hver bo-enhed den konkrete dag. Leder tilføjer, at de borgere, der ikke bryder sig om dagens varme ret, får tilbudt en alternativ ret.

Borgerne oplyser, at de er fuldt ud tilfredse med udbuddet af mad til måltiderne, og de har ikke behov for at have indflydelse på, hvilke varme retter, der serveres.

En borger oplyser, at borgerne venter på hinanden inden de starter måltidet i fællesrummet. Borgeren tilføjer, at medarbejderne sidder ved bordene, når borgerne spiser, og der er en god og hyggelig stemning til måltiderne.

Anden borger oplyser, at der er faste pladser ved bordene i fællesrummet under måltiderne. Borgeren tilføjer, at det kunne være godt, hvis der ind imellem blev flyttet rundt på pladserne i forhold til, hvilke andre borgere, vedkommende taler bedst med. Leder oplyser, at borgerne har faste pladser ved bordene, baseret på medarbejdernes vurdering med henblik på, at alle borgere har gode måltidsoplevelser.

En borger oplyser, at medarbejderne sørger for at klargøre smørrebrødet og går rundt ved bordene med fadet, så borgerne selv kan vælge, hvilke stykker de vil have den dag. Leder oplyser, at morgenmad, smørrebrød og tilbehør til de varme retter forberedes i køkkenet i hver bo-enhed. Leder tilføjer, at hver bo-enhed udarbejder en indkøbsliste til morgenmad og smørrebrød, der tilgodeser borgernes ønsker, sikrer variation i kosten, og nogle borgere vil gerne inddrages heri.

En medarbejder oplyser, at en gang om ugen forbereder vedkommende en udenlandsk varm ret til frokost til borgerne, der bor i afdelingen. Medarbejderen tilføjer, at borgerne giver udtryk for, at de kan lide den anderledes mad, og at de er glade for duftene fra madlavningen.

Leder oplyser i den sammenhæng, at det er positivt for borgerne, når medarbejdere tilbyder borgerne at afprøve forskellige typer mad og retter.

Leder oplyser, at i forbindelse med indflytning oplyser borgerne og/eller pårørende om borgerens vante og foretrukne kost, hvilket forsøges imødekommet, så vidt muligt.

Leder oplyser, at alle borgere sikres korrekt kost, herunder særkost, i forhold til den enkelte borgers behov og helbred. Alle borgere ernæringscreenses og tilbydes at blive vejet, når de flytter ind. Plejehjemmets sygeplejerske følger jævnlige op herpå i samarbejde med borgerens egen læge, og indsatsen giver en indikator for borgerens aktuelle helbred og ernæringsstatus. Leder tilføjer, at medarbejderne er opmærksomme på borgere med dysfagi, og inddrager kommunens ergoterapeut i forhold til en vurdering heraf.

#### Observationer:

- En medarbejder tilbyder en borger, der sidder i kørestol i fællesstuen, drikke og en snack. Borgeren takker ja.
- En borger kommer ind i fælleskøkkenet og beder en medarbejder om noget at drikke. Medarbejderen blander en kande saft og giver den til borgeren.
- En medarbejder, der er i gang med at rydde op og dække bord i fælleskøkkenet, er opmærksom på at minimere støjen.
- En borger sidder i sin kørestol i fællesstuen. Borgeren har et tomt glas i hånden. En medarbejder tilbyder borgeren at sætte glasset på bordet og siger: *"Du kan jo ikke selv nå bordet. Det vil kræve lange arme"*. Borgeren svarer: *"Det har jeg ikke"*.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En medarbejder fortæller borgerne i fællesstuen, at der snart er frokost, og siger: "Er I sultne igen?" Nogle af borgerne svarer: "Ja, det lyder dejligt".</li> <li>- En borger kommer ind i fællesrummet og kommenterer, at en medarbejder sidder på borgerens plads ved bordet. Medarbejderen og borgeren laver sjov med hinanden og griner sammen.</li> </ul>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende madservice bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området.</li> <li>- plejehjemmet sikrer korrekt ernæringsindsats for borgerne.</li> <li>- plejehjemmet har fokus på den gode måltidsoplevelse for de fleste borgere.</li> <li>- borgerne har indflydelse på, hvilken mad, der serveres.</li> <li>- borgerne er tilfredse med kvaliteten af maden.</li> <li>- måltiderne tilpasses den enkelte borgers behov og præferencer.</li> <li>- duften af madlavning i fælleslokalerne har en positiv effekt på borgernes appetit.</li> <li>- borgerne selv bestemmer, hvor de vil spise deres måltider.</li> <li>- medarbejderne er opmærksomme på at understøtte den enkelte borgers værdighed og fremtoning i forbindelse med måltider.</li> <li>- plejehjemmet arbejder ud fra "Eden Alternative", med fokus på gode måltidsoplevelser.</li> </ul>

### 3.5. GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOLDELSESTRÆNING

<p>Indsamlet data</p>	<p>Leder oplyser, at borgerne får den hjælp de har ret til og behov for, med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandard på området. Indsatserne med træning har positiv effekt. Leder tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med deres træningsforløb, der er tilpasset borgernes individuelle behov og aktuelle funktionsniveau.</p> <p>Leder oplyser, at på nuværende tidspunkt er der kun enkelte borgere, der modtager genoptræning eller vedligeholdelsestræning, da de fleste borgere er i fysisk god form og holder sig naturligt i gang med forskellige fysiske aktiviteter, såsom gymnastik og gåture. Leder tilføjer, at borgere, der kommer hjem efter sygehusindlæggelse, ofte har en genoptræningsplan med, der iværksættes hurtigst muligt.</p> <p>Leder oplyser, at når medarbejderne observerer, at en borger har behov for træning, inddrages visiterende sagsbehandler, der vurderer, om der er behov for en visitering til den pågældende borger.</p> <p>STS+ konstaterer, at de interviewede borgere ikke deltager i nogen former for træning.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende genoptræning og vedligeholdelsestræning bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plejehjemmet følger kommunens kvalitetsstandard på området.</li> <li>- borgerne får den genoptræning og vedligeholdende træning, de har behov for og er visiteret til.</li> <li>- borgerne udtrykker tilfredshed med de aktiviteter og den træning, der tilbydes.</li> <li>- plejehjemmet arbejder ud fra "Eden Alternative".</li> </ul>

### 3.6. MEDINDDRAGELSE OG SELVBESTEMMELSE

Indsamlet data	<p>Borgerne oplyser, at de selv bestemmer over eget liv og hvordan de vil bruge deres dag i plejehjemmet. Borgerne tilføjer, at de selv bestemmer, hvornår de vil stå op og gå i seng, om de vil spise deres måltider i fællesrummet eller i egen bolig, og hvorvidt de vil deltage i fællesaktiviteterne i dagcenteret.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne har selvbestemmelse i eget liv og hverdag, også i forhold til de små ting, og giver eksempler herpå. Leder tilføjer, at borgernes valgmuligheder tilpasses den enkelte borgers kognitive funktionsniveau.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes med kommunens Værdighedspolitik og værdisættet fra "Eden" tilgangen i praksis. Medarbejderne undgår magtanvendelser og anvender pædagogiske tiltag i samarbejdet med borgerne, og giver eksempler herpå. Leder tilføjer, at medarbejderne anvender en respektfuld tilgang og kommunikationsform, der sikrer borgernes værdighed og selvbestemmelsesret.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne og de frivillige "nudger" borgerne til at deltage i de forskellige aktiviteter, ved at skabe tryghed og sikkerhed for borgeren i situationen, med fokus på at tilpasse spørgemåden til den enkelte borgers behov og dagsform.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne opnår optimal medbestemmelse, når de oplever at de kan klare sig selv uden hjælp fra personalet, og derfor korrigerer medarbejderne ikke borgerne i denne oplevelse/opfattelse.</p> <p><u>Observation:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En medarbejder banker på døren ind til en borgers bolig og afventer at borgeren siger "Kom ind", før medarbejderen åbner døren.</li> </ul>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende medinddragelse og selvbestemmelse bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne er tilfredse med omfanget af medinddragelse og selvbestemmelse.</li> <li>- borgernes behov og ønsker imødekommes så vidt muligt.</li> <li>- medarbejderne anvender en inddragende, lyttende og værdig tilgang i samarbejdet med borgerne.</li> <li>- plejehjemmet arbejder ud fra "Eden alternative".</li> </ul>

### 3.7. TILLID OG LIVSKVALITET

Indsamlet data	<p>Borgerne oplyser, at de trives og er glade for at bo i plejehjemmet, hvor der er tilpas stille og roligt. Én af borgerne tilføjer, at vedkommende er glad for at have sin hund boende, da den giver selskab og livsglæde.</p> <p>En medarbejder oplyser, at borgerne giver udtryk for, at det giver livsglæde for alle, at de hunde, der bor i to af plejehjemmets afdelinger, også er en del af fællesskabet.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med at bo i plejehjemmet.</p> <p>Borgerne oplyser, at medarbejderne er flinke og hjælpsomme. Medarbejderne taler i en pæn og ordentlig tone til borgerne, samt behandler borgerne ordentligt og respektfuldt. Én af borgerne tilføjer desuden, at medarbejderne er dygtige og kønne at se på.</p> <p>En borger oplyser, at der er andre borgere at snakke med og der er et godt sammenhold borgerne imellem. Borgeren tilføjer, at borgerne ofte samles til socialt samvær i fællesrummet, hvor de har det sjovt og griner sammen, hvilket giver livsglæde.</p>
----------------	---

Anden borger oplyser, at vedkommende snakker fint med de andre borgere, og selvom borgerne er forskellige, er der plads til alles særheder.

Tredje borger oplyser, at vedkommende kan snakke med alle de andre borgere.

Leder oplyser, at en del af borgerne har en uhensigtsmæssig og grænseoverskridende adfærd, hvilket gør nogle af de øvrige borgere forskrækkede eller utrygge, og påvirker disse borgeres trivsel negativt. Leder tilføjer, at plejehjemmets nuværende beboer sammensætningen betyder, at der opstår fysiske og/eller verbale konflikter borgerne imellem og fra borgere mod medarbejdere, hvilket medarbejderne hurtigt reagerer på og håndterer i situationen.

En borger oplyser, at vedkommende har en god ven at snakke med om de svære ting i livet.

Anden borger oplyser, at vedkommende ikke snakker med andre om de svære ting i livet, da borgeren foretrækker at holde sine tanker for sig selv.

Leder oplyser, at der løbende arbejdes med borgernes livskvalitet til teammøder og "Eden" møder for medarbejderne. Leder tilføjer, at hver bo-enhed har en "Eden" ambassadør, der understøtter, at borgernes hverdag afspejler "Eden" tilgangen.

To af borgerne oplyser, at de fint kan få dagen til at gå, hvor de aktiverer sig selv i egen bolig eller deltager i socialt samvær i fællesrummet.

Én af borgerne tilføjer, at vedkommende nogle gange deltager i de forskellige aktiviteter, og er glad for fællesskabet og samværet med de andre borgere. Borgeren er særligt glad for at gå ture i området udenfor, enten selv eller med en lille flok af andre borgere og medarbejdere, tilføjer borgeren.

Anden borger oplyser, at vedkommende efter eget ønske har fravalgt at deltage i fælles aktiviteter, da borgeren foretrækker at gå ture flere gange dagligt med sin hund.

Tredje borger oplyser, at vedkommende foretrækker stille og rolige dage, hvor det er muligt at slappe af i egen bolig eller i fællesrummet. Borgeren tilføjer, at vedkommende ikke har brug for aktiviteter, og er blevet for gammel til at spille spil.

Leder oplyser, at nogle borgere gerne vil se TV hele dagen, dog motiveres borgerne til at holde sig i gang med gåture og til at deltage i fællesskabet.

En borger oplyser, at vedkommende har oplevet en episode, hvor en anden person kom ind i borgerens bolig, tog diverse service i borgerens skab og gik med det, hvilket borgeren er ked af. Borgeren tilføjer, at personen sagde til borgeren: "*Du har ikke brug for det. Du laver ikke selv mad*", dog kan borgeren ikke forstå hvorfor dette skete.

Leder oplyser i den sammenhæng, at vedkommende ikke kender til episoden og ikke kan genkende oplysningerne. Leder tilføjer, at nogle borgere oplever en anden virkelighed og kan glemme forskellige ting, og borgerne forsøger derved at finde en forklaring herpå.

Borgerne oplyser, at de jævnligt får besøg af deres pårørende, hvilket er dejligt.

Leder oplyser, at kommunens "Demens strategi" er en implementeret del af arbejdet i det specialiseret plejehjem, og medarbejderne har muligheden for at få ny viden om hensigtsmæssig tilgang til borgere med demens.

#### Observationer:

- En borger og en medarbejder snakker sammen om borgerens fødselsdag, der har været afholdt for nylig. Borgeren udtrykker glæde over arrangementet.
- To borgere og en medarbejder spiller brætspil og taler sammen imens. Medarbejderen hjælper borgerne med at spille. Én af borgerne siger: "*Undskyld, jeg laver ravage*". Medarbejderen svarer: "*Det er OK*". Medarbejderen siger til én af borgerne: "*Følger du med? Nu slår jeg dig hjem*". Borgeren smiler.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En anden medarbejder sætter sig ved bordet, hvor der er gang i et spil, og siger: <i>"Jeg kigger på. Jeg vil gerne lære spillet"</i>.</li> <li>- Da spillet er færdig siger én af borgerne: <i>"Har jeg vundet? Hvad får jeg?"</i>. Medarbejderen svarer: <i>"Et kys på kinden"</i>. Borgeren er tavs og medarbejderen kommenterer: <i>"Bliver du flov nu?"</i>. Borgeren og medarbejderen griner sammen.</li> <li>- En borger og en medarbejder sidder sammen i fællesstuen og taler sammen. TV'et er tændt. To andre borgere er også til stede i fællesstuen, hvor de sidder i deres kørestol og sover.</li> <li>- En borger tager flere gange initiativ til at holde en medarbejder i hånden. Medarbejderen følger borgerens ønske. Borgeren giver medarbejderen et kompliment vedrørende medarbejderens udseende. Medarbejderen anvender humor for at aflede borgeren, og de griner sammen.</li> <li>- En borger kommer selv ind i fællesstuen, sætter sig i en lænestol og tager et tæppe om sig. Borgeren smiler og griner af de andre personers samtaler. Borgeren kommenterer ind imellem på det, der vises i TV'et.</li> <li>- Endnu en borger kommer ind i fællesstuen og sætter sig sammen med de øvrige borgere. Borgerne taler og griner sammen.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at nogle borgere ind imellem har en anden virkelighedsopfattelse, hvilket kan skabe utryghed og gøre disse borgere kede af det i perioder. I denne sammenhæng konstaterer STS+, at leder og medarbejdere er opmærksomme på at understøtte disse borgers optimale trivsel, så vidt muligt.</p>
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende tillid og livskvalitet bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne har tillid til de medarbejdere, der yder hjælpen.</li> <li>- plejehjemmet har fokus på at understøtte borgernes livskvalitet.</li> <li>- plejehjemmet tilbyder borgerne aktiviteter, der øger borgernes livskvalitet.</li> <li>- medarbejderne anvender en motiverende, anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne.</li> <li>- plejehjemmet arbejder med "Eden alternative" i praksis.</li> <li>- borgerne ikke oplever ensomhed.</li> <li>- medarbejderne er opmærksomme på at vejlede borgere, der udviser tegn på ensomhed.</li> <li>- plejehjemmet arbejder med implementeringen af "Hverdagens aktiviteter", jf. kommunens kvalitetsstandard på området.</li> <li>- medarbejderne er opmærksomme på at sikre den nødvendige hjælp og støtte til borgere, der udviser tegn på demens, jf. kommunens "Demensstrategi".</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nogle borgers trivsel påvirkes negativt grundet andre borgers udadreagerende adfærd.</li> </ul>

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

De anvendte metoder er kvalitative interviews; strukturerede eller semistrukturerede, fokusgruppeinterviews, 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:

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

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

### 4.3. BEDØMMELSESSKALA

Be	
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)

**Spealkonsulent Dorthe Vinggaard Jespersen**

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