



KVALITETSVURDERING

PLEJEHJEMMET SYDMARKSGÅRDEN

ASSENS KOMMUNE

2024

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	5
Datagrundlag	6
Formål og metode	12
Kontaktoplysninger	13

FORORD

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

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

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

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

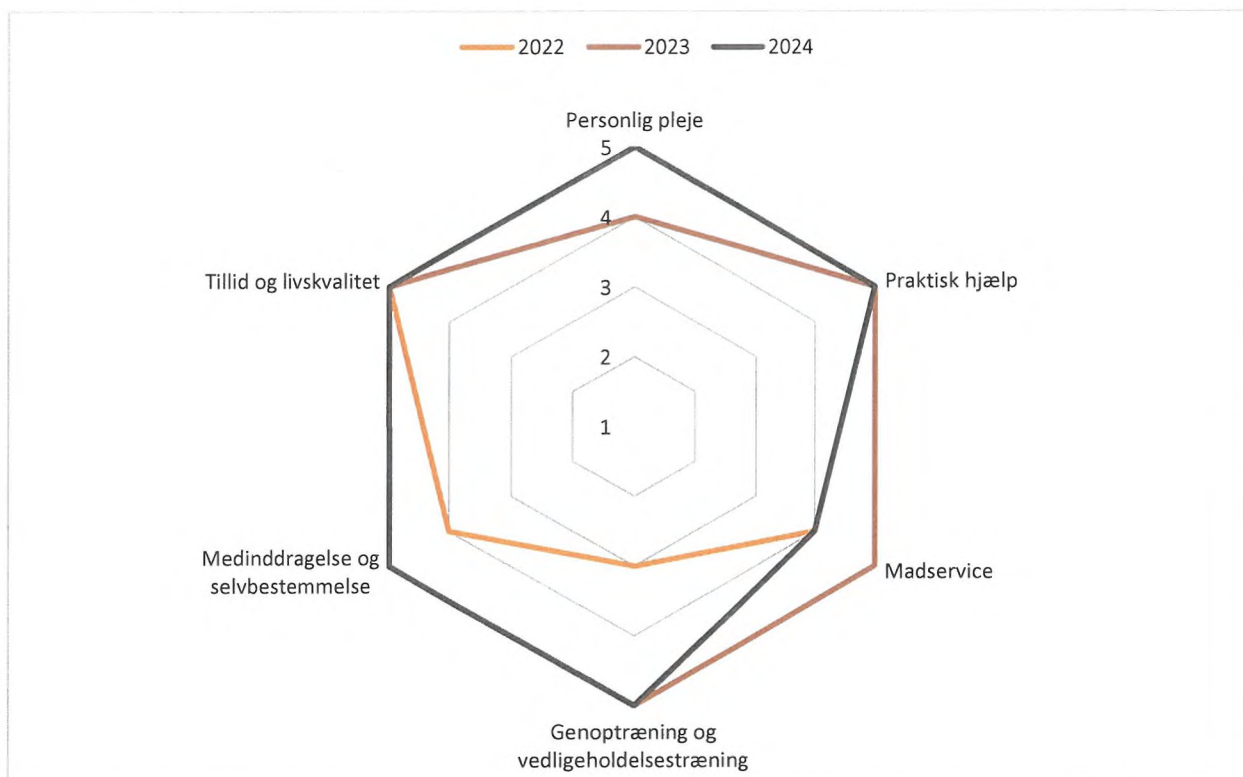
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

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



Figuren viser plejehjemmets scorer fordelt på temaer. Scoren for henholdsvis 2023 og 2024 overlapper hinanden på 5 ud af 6 punkter, og derfor fremgår 2023 scorene ikke tydeligt i figuren.

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	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i meget høj grad tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Ligeledes vurderes, at borgerne i meget høj grad får den hjælp, de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	5

	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. STS+ vurderer, at borgerne ligeledes i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes. STS+ vurderer, at der i meget høj grad anvendes en respektfuld og anerkendende tilgang, med fokus på værdighed i plejen. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Danske Diakonhjems værdier" i forbindelse med personlig hjælp og pleje.	
Praktisk hjælp	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende praktisk hjælp er god. 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. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes. Hjælpen tilpasses borgernes individuelle behov og letter borgernes dagligdag. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad inddrager borgere, der kan og vil, i lettere praktiske opgaver. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Det gode hverdagsliv" baseret på Danske Diakonhjems værdigrundlag.	5
Madservice	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende madservice er god. 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. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af maden og med den hjælp de får til måltider. Det vurderes desuden, at borgerne i meget høj grad har indflydelse på, hvilken mad, der serveres. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad sikrer korrekt ernæringsindsats for borgerne, og at måltiderne tilpasses den enkelte borgers behov og præferencer. 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. STS+ vurderer, at plejehjemmet i høj grad arbejder ud fra "Det gode hverdagsliv" baseret på Danske Diakonhjems værdigrundlag. Samtidig vurderes det dog negativt, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad understøtter den gode måltidsoplevelse for alle borgere til alle måltider.	4

	Ligeledes vurderes det negativt, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad understøtter vedligeholdelse af borgernes færdigheder og selvhjulpenhed, i forbindelse med måltider.	
Genoptræning og vedligeholdelses-træning	STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende genoptræning og vedligeholdelsestræning er god. 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. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den træning, de modtager. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Det gode hverdagsliv" baseret på Danske Diakonhjems værdigrundlag.	5
Medinddragelse og selvbestemmelse	STS+ vurderer, at kvaliteten vedrørende medinddragelse og selvbestemmelse er god. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med graden af medinddragelse og selvbestemmelse i plejehjemmet. STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad tager udgangspunkt i og hensyn til den enkelte borgers ønsker og behov. STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad anvender en inddragende, lyttende og værdig tilgang i samarbejdet og kommunikationen med borgerne. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Det gode hverdagsliv" baseret på Danske Diakonhjems værdigrundlag.	5
Tillid og livskvalitet	STS+ vurderer, at kvaliteten vedrørende tillid og livskvalitet er god. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad understøtter borgernes trivsel og livskvalitet. Plejehjemmet tilbyder i meget høj grad borgerne aktiviteter, der øger borgernes livskvalitet. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad har tillid til og er trygge ved medarbejderne. STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad anvender en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad forebygger risiko for ensomhed, og er opmærksomme på at understøtte borgere, der udviser tegn på ensomhed. STS+ vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad arbejder ud fra "Det gode hverdagsliv" baseret på Danske Diakonhjems værdigrundlag.	5

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft:

Forslag til kvalitetsløft
Plejehjemmet kan med fordel: - 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, selv øse mad og drikke op og sørge for oprydning m.v., med henblik på at vedligeholde flere borgeres kompetencer (Jf. temaet "Madservice"). - have øget fokus på at optimere den gode måltidsoplevelse for alle borgere, herunder at medarbejderne minimerer eller undgår telefonsamtaler i fællesrummene under måltiderne (Jf. temaet "Madservice").

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET SYDMARKSGÅRDEN

Adresse
Sydmarksvej 4, Verringe, 5690 Tommerup
Ledelse
Joan Hartvig og Helle L. Hansen
Antal borgere
45
Antal ansatte og personalesammensætning
54 Fastansatte: 8 SOSU-assistenter, 27 SOSU-hjælpere, 3 Sygeplejersker, 1 Ergoterapeut, 2 Pædagogiske assistenter, 1 Plejehjemsmedhjælper, 2 Husassistenter, 1 Køkkenassistent, 1 Køkkenmedhjælper, 1 Ernæringsassistent, 1 Sekretær, 2 Ufaglærte, 1 Pedel, 1 Pedelmedhjælper og 2 Ledere
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
D. 24-09-2024 kl. 9.00-12.10 D. 25-09-2024 kl. 10.40-11.10
Deltagere i tilsynet
• 2 borgere • 2 ledere • Der er foretaget observation af medarbejderes praksis i fællesrummet ved bo-enheden i tidsrummet kl. 9.10-9.45, under aktivitet ved i tidsrummet kl. 10.55-11.15 og i fællesrummet ved bo-enheden 11.35-12.00. Herunder dialog med borgere og medarbejdere.
Skriftligt materiale og online oplysninger
• Tilsynspolitik for personlig pleje, praktisk hjælp og madservice (2023) • Værdighedspolitik (2023) • Kvalitetsstandard for personlig pleje, praktisk hjælp og rengøring (2023) • Kvalitetsstandard for madservice for borgere i eget hjem (2023) • Kvalitetsstandard for genoptræning voksne (2023) • Kvalitetsstandard for vedligeholdelsestræning til voksne (2023) • Plejehjemmets hjemmeside (September 2024) • Kvalitetsvurdering af d. 09-11-2023 • Høringssvar d. 04-10-2024

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	Ledelse oplyser, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, som de har ret til og behov for, i henhold til kommunens kvalitetsstandard på området. Ledelsen tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp de får, og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle aktuelle behov. En borger oplyser, at vedkommende klarer sin egenomsorg selv. Borgeren klarer selv at styre sine behandlinger på sygehuset, og sygeplejersken i plejehjemmet hjælper med en del af behandlingen. Medarbejderne sørger for at dosere medicin, så borgeren selv kan tage det. Anden borger oplyser, at vedkommende tilstræber at klare sin personlige hygiejne selv, dog er der en medarbejder til stede, når borgeren tager bad, for at undgå fald. Borgeren er fint tilfreds med hjælpen. To øvrige borgere fortæller, at de er meget tilfredse med den hjælp de får, og med måden at hjælpen gives på. Ledelsen oplyser, at medarbejdernes hjælp og støtte er baseret på diakoni, i måden de ser en borgers behov for hjælp, og i måden de viser og giver omsorg på. Medarbejderne har fokus på hjælp til selvhjælp, og er opmærksomme på at undgå at servicere og gøre noget for borgerne. I stedet motiveres borgerne til at bidrage til egen personlig pleje og hygiejne. De fleste borgere vil helst klare egen hygiejne selv så længe som muligt, hvilket medarbejderne har fokus på, for at bevare borgerens værdighed og undgå at nedværdige borgeren, tilføjer ledelsen. Ledelse oplyser, at det er vigtigt at understøtte borgernes vaner, behov og ønske om velsoigneret fremtoning, f.eks. at dufte godt og få håret sat. Ledelsen oplyser, at en gang om ugen er plejehjemmets huslæge på besøg, og sammen med sygeplejerskerne drøftes status på borgernes helbred og eventuelle behandlinger. Derudover har medarbejderne styr på, at alle borgere får den korrekte medicinering. Ledelsen oplyser, at når borgere aktiverer deres nødkald gør medarbejderne det de kan, for at minimere ventetiden for den enkelte borger. <u>Observation:</u> - En borger er ved at spise morgenmad i fællesrummet. En medarbejder minder borgeren om, at borgeren skal vaccineres i dag. - En anden borger er ved at spise morgenmad i fællesrummet. En medarbejder minder borgeren om, at borgeren skal til undersøgelse på sygehuset i dag. Borgeren svarer (citater): "Nå ja, jeg skal undersøges i hoved og ...", og peger på sin bagdel.
----------------	---

3.3. PRAKTISK HJÆLP

Indsamlet data	Ledelsen oplyser, at borgerne får den hjælp de har ret til og behov for, i henhold til kommunens kvalitetsstandard på området. Ledelsen tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp, de får, og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle aktuelle behov. Borgerne oplyser, at de er fuldt ud tilfredse med den praktiske hjælp. Boligerne rengøres hver 14. dag, hvilket er tilstrækkeligt i forhold til borgernes behov. En borger tilføjer, at vedkommende har tilkøbt nogle ydelser og at servicen er god. Borgeren reder selv sin seng, og familien hjælper med forskellig praktiske ting. Ledelsen oplyser, at den praktiske hjælp letter borgerne i hverdagslivet. Borgernes boliger rengøres hver 14 dag, og imødekommer borgernes vaner og ønsker for, hvordan boligen skal fremstå. Derudover varetager pedellen forskellige praktiske opgaver for borgerne. Ledelsen tilføjer, at borgerne har det fint med, at medarbejderne ordner rengøringen, og flere borgere giver udtryk for, at de har gjort rent nok i deres liv. Enkelte borgere er glade for at få en snak med medarbejderen, når deres bolig rengøres. En medarbejder fortæller, at en borger er god til at dække bord, og har det som fast opgave. Borgeren bekræfter dette.
----------------	--

3.4. MADSERVICE

Indsamlet data	Ledelsen oplyser, at borgerne får den hjælp til kost og måltider, som de har ret til og behov for, i henhold til kommunens kvalitetsstandard på området. Ledelsen tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med maden, og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle aktuelle behov. Borgerne oplyser, at de får god hjemmelavet mad, der smager godt og ser appetitlig ud. Borgerne er fuldt ud tilfredse med udbuddet af morgenmad og smørrebrød, samt variationen af de varme retter. <i>"Maden produceres i plejehjemmet, så der dufter godt"</i> (citater borger). Ledelsen oplyser, at borgerne får god og ernæringsrigtig mad, der forberedes i plejehjemmets eget køkken. En borger fortæller, at køkkenet ved, hvilke varme retter borgeren ikke bryder sig om, og tilbereder en alternativ ret, hvilket borgeren er meget tilfreds med. En anden borger tilføjer, at smørrebrødet havde for meget smag på, i forhold til borgerens ønske, hvilket nu er tilpasset af køkkenet. Ledelsen oplyser, at der i hver bo-enhed er en madansvarlig, der indsamler ønsker til retter fra borgerne og giver besked til køkkenet. Borgernes ønsker imødekommes så vidt muligt. En anden borger oplyser, at det er vigtigt for vedkommende at passe spisetiderne til frokost og aften. Om morgenen sørger medarbejderne for at have borgerens morgenmad klar, når vedkommende kommer for at spise i fællesrummet, (citater): <i>"Jeg får det ligesom jeg ønsker det"</i>. Ledelsen oplyser, at medarbejderne tilgodeser borgernes individuelle behov og tempo i forhold til tidspunkterne for dagens måltider. Ledelsen oplyser, at køkkenet hurtigt kan foretage en tilpasning af en borgers kost i forhold til ændringer i en borgers behov. Medarbejderne og ledelsen deltager i
----------------	--

måltiderne sammen med borgerne, og snakker med borgerne om maden. De er løbende opmærksomme på, om en borger ændrer sine kostvaner, er småt spisende og/eller drikker mindre, og handler herpå. Nogle borgere vejes jævnligt for at følge om en borgers vægt stiger eller falder. De fleste borgere tager på, når de flytter ind. Såfremt borgeren selv eller dennes pårørende er bekymret for en borgers øgning af vægt, motiveres borgeren til at indtage mad, der minimerer/stopper vægtøgningen, så vidt muligt, tilføjer ledelsen

Borgerne oplyser, at de spiser alle deres måltider i fællesrummet. Flere borgere begrundet dette med, at der er andre at snakke med. En af borgerne oplever, at det er svært for vedkommende at høre hvad de andre borgere siger, og at følge med i samtalerne. En anden borger oplever, at der er helt stille i fællesrummet under måltiderne, og der bliver kun udvekslet enkelte sætninger. En tredje af borgerne oplever, at medarbejderne sætter sig lidt ved bordene under måltiderne, når de ikke sørger for praktiske opgaver.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne har fokus på at understøtte alle borgers værdighed og støttebehov under måltiderne. Nogle borgere har brug for skærmning for at tilgodese, at alle borgere har en god måltidsoplevelse, med respekt for den borger, der skærmes og for de øvrige borgere. Til teammøder drøfter medarbejderne de problematikker, der opstår i forbindelse med fællesspisning, og hvordan disse kan løses på den bedst mulige måde. Ledelsen giver eksempler herpå.

Observation:

- I et fællesrum er en medarbejder i gang med at klargøre morgenmad. Fem borgere sidder ved 3 forskellige borde. Borgerne er optaget af at spise og taler ikke sammen imens. Medarbejderen går rundt ved bordene og tilbyder borgerne mere at spise eller drikke.
- En medarbejder tilbyder at rydde af bordet. Borgeren svarer (citater): *"Jeg kan godt selv rydde af bordet, men du må gerne tage det"*. Medarbejderen rydder af bordet for borgeren.
- En medarbejder henvender sig til en borger, der netop har sat sig ved et bord i fællesrummet. Medarbejderen siger godmorgen og fortæller sit navn og tilføjer (citater): *"Jeg har hørt, at du gerne vil have yoghurt til morgenmad. Det kommer jeg med"*.
- Nogle borgere kommer selv ind i fællesrummet og sætter sig ved bordet. Andre borgere får hjælp hertil af en medarbejder. De fleste borgere spiser selv, dog sidder en borger passivt uden at spise eller drikke.
- Bordet er dækket klar til middagsmad. En medarbejder øser en portion suppe op til hver borger, og går derefter rundt og serverer drikke til hver borger. Medarbejderen sætter sig ved bordet og spiser samme ret som borgerne.
- En anden medarbejder kommer ind i fællesrummet og siger velbekomme til borgerne. Medarbejderen svarer et telefonopkald og går frem og tilbage i køkkenet imens. Medarbejderen går ud i gangen og opkaldet afsluttes. Herefter sætter medarbejderen sig ved bordet, for at spise. *Ledelsen oplyser i denne sammenhæng, at medarbejderne skal være til stede, når de spiser sammen med borgerne, og ikke have fokus på andre opgaver imens.*
- Borgerne er optaget af at spise. Medarbejderne starter samtaler op, og nogle af borgerne bidrager hertil.
- Hovedretten serveres på fade og i skåle, der sendes rundt ved bordet. Nogle borgere øser selv op, og andre får hjælp hertil af en medarbejder.

	- En borger siger (citater): <i>"Jeg har ingen appetit, da jeg har fået morgenmad sent"</i>. En anden borger siger (citater): <i>"Nogle af os er sultne, da vi har fået morgenmad tidligt"</i>. En medarbejder kommenterer (citater): <i>"Vi er jo forskellige. Godt for det"</i>. - Medarbejderne fjerner tallerkener fra forretten, og nogle borgere bidrager ved at samle tallerkenerne i bunker på bordet.
--	---

3.5. GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOLDELSESTRÆNING

Indsamlet data	Ledelsen oplyser, at borgerne får den træning de har ret til og behov for, i henhold til kommunens kvalitetsstandard på området. Borgerne udtrykker tilfredshed med træningen, og har god effekt og gavn af den fysiske træning. En borger oplyser, at vedkommende ingen træning har. En anden borger oplyser, at vedkommende har gennemført et genoptræningsforløb med en fysioterapeut med stor succes. Borgeren var glad og tilfreds med træningen, og forløbet er afsluttet, da borgeren ikke længere har brug for træningen. Borgeren klarer selv at holde sig i gang, f.eks. ved dagligt at gå ture rundt på matriklen. En tredje borger fortæller, at vedkommende er særligt glad for stolegymnastik. En medarbejder supplerer med, at borgeren deltager aktivt, når de laver stolegymnastik sammen. Ledelsen oplyser, at flere borgere modtager vedligeholdende træning og genoptræning, og har positiv effekt heraf. Ledelsen giver eksempler herpå. Der kommer fysioterapeuter i plejehjemmet flere gange om ugen og træner med borgerne i træningslokalet. Borgere, der skal have genoptræning, får en plan herfor. Ledelsen tilføjer, at en borger får fysioterapibehandling udenfor plejehjemmet, og medarbejderne understøtter træningen, når borgeren har brug for det. Borgerne motiveres og støttes til bevægelse og vedligeholdende træning. Jo bedre borgerne er holdt i gang, jo bedre et liv har de, hvilket øger livskvaliteten. Medarbejderne har desuden mulighed for at få faglig sparring med de fysioterapeuter, der kommer i plejehjemmet. <u>Observation:</u> - En medarbejder følges med en borger, der går med en rollator hen ad en gang. En anden borger kommer gående bagved og siger (citater): <i>"Jeg laver lige en overhaling"</i>. Medarbejderen flytter sig. Den første borger smiler og fortsætter sin rute. STS+ konstaterer, at de tre adspurgte borgere ikke modtager nogen former for træning.
----------------	---

3.6. MEDINDDRAGELSE OG SELVBESTEMMELSE

Indsamlet data	Borgerne oplyser, at de selv bestemmer over eget liv og egen bolig. Herunder hvornår de vil stå op og vil i seng, samt hvad de vil lave i løbet af dagen. Borgerne bestemmer selv, hvor de vil spise. En af borgerne tilføjer, at hvis en borger har en dårlig dag, er det muligt at få sin mad serveret i boligen. Der er fleksible tider for morgenmaden, og faste tidspunkter for middagsmad og aftensmad, som borgerne skal møde til, ellers henter medarbejderne borgerne, tilføjer flere borgere. Ledelsen oplyser, at borgerne selv bestemmer over eget liv. Medarbejderne hjælper og støtter borgerne, ingen påtvinges noget, og der anvendes ikke magt overfor borgerne.
----------------	---

	Der er generelt fokus på borgernes selv- og medbestemmelse. Ledelsen giver eksempler herpå. Ledelsen tilføjer, at medarbejderne anvender individuelt tilpassede tilgange og kommunikation med borgerne, med respekt for forskelligheder. Borgernes tilkendegivelser om, hvad borgerne vil, skal accepteres og prioriteres. Hvis en borger frasiger sig hjælp fra en medarbejder, tilbyder en anden medarbejder at hjælpe borgeren. Borgerne er eksperter i eget liv, og medarbejderne har fokus på medinddragelse, ved at spørge borgeren frem for at antage, hvad borgeren gerne vil. Herudover har medarbejdere og ledelsen samtaler med borgere, der kan og vil, om borgernes tidligere liv, for at afdække hvad borgeren har af interesser, tilføjer ledelsen. Ledelsen oplyser, at nogle pårørende bekymrer sig om, at borgeren spiser for meget og øger sin vægt, og beder plejehjemmet om at begrænse borgerens indtag af mad. Plejehjemmet imødekommer ikke disse pårørendes ønske, da det ville være indgriben i borgernes selvbestemmelsesret.
--	---

3.7. TILLID OG LIVSKVALITET

Indsamlet data	En borger oplyser, at overordnet set er vedkommende tilfreds med at bo i plejehjemmet, der er et godt sted. En anden borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med at bo i plejehjemmet, dog har borgeren endnu ikke helt vænnet sig til at bo sammen med andre personer, der har demens. Flere borgere fortæller, at de har det godt og er glade og tilfreds med at bo i plejehjemmet, der er et rart og hjemligt sted, hvilket en medarbejder bekræfter. En af borgerne tilføjer, at i forhold til borgerens livsvilkår og efter omstændighederne har borgeren det godt. Ledelsen oplyser, at borgerne giver udtryk for, at de trives og er glade for at bo i plejehjemmet. Ved indflytningen har ledelsen en samtale med borgeren og eventuelt pårørende, hvor de er nysgerrige på borgerens levede liv, vaner og ønsker for at bo i plejehjemmet. En borger oplyser, at vedkommende deltager i forskellige arrangementer og aktiviteter, hvilket er hyggeligt. Der er nogle enkelte andre borgere, som borgeren kan tale fornuftigt med, dog kan borgeren ind imellem være lidt trist og ensom. En anden borger oplyser, at vedkommende kender en del af de andre borgere – og nogle af medarbejderne – fra lokalområdet. Borgeren er endnu ikke nået til at få venskaber. Borgeren deltager i nogle af aktiviteterne, og der er én anden borger, som vedkommende kan tale med. Borgeren oplever, at tiden går ok, dog kan vedkommende nogle dage være trist og ensom. Borgeren ville kunne tale med medarbejderne herom, når vedkommende har fået kendskab til dem og tilliden er opbygget. En tredje borger fortæller, at vedkommende er glad for at deltage i forskellige aktiviteter og ture. Ledelsen oplyser, at de fleste borgere deltager i flere af aktiviteterne, hvilket borgerne udtrykker og viser glæde ved. Plejehjemmet tilbyder sommerhusture til de borgerne, der kan og vil deltage heri. En borger deltager i flere arrangementer og aktiviteter udenfor plejehjemmet, hvilket borgeren trives med. Ledelsen tilføjer, at plejehjemmet er det sidste sted borgeren skal bo, hvilket kan give negative tanker hos borgeren. Borgerne kan have gode og dårlige dage, hvilket medarbejderne understøtter ved at tale med borgeren om, hvad borgeren selv kan gøre, for at få det bedre og få en bedre dag. <i>"Borgere, der kan tage ansvar selv, trives bedre"</i> (citater leder).
----------------	---

En borger oplyser, at vedkommendes ægtefælle også bor i plejehjemmet i sin egen bolig. Det er godt at kunne følges ad, dog er ægtefællen dement, hvilket borgeren har det svært med. *Ledelsen oplyser i denne sammenhæng, at det kan være svært for en borger, når vedkommendes ægtefælle er syg med demens, og tilføjer, at plejehjemmet understøtter begge parter med den hjælp og omsorg, de har brug for.*

Borgerne oplyser, at de jævnligt får besøg af deres familier. En af borgerne tilføjer, at familien hjælper med diverse praktiske, administrative og økonomiske ting, hvilket borgeren er glad for.

En tredje borger fortæller, at vedkommendes ofte ses med sin ægtefælle, hvilket borgeren er meget glad for.

En borger oplyser, at medarbejderne er flinke og tjenestevillige. Medarbejderne taler pænt til borgerne. En anden borger oplyser, at medarbejderne er flinke, sjove og har humor, samt at de taler pænt til og behandler borgerne godt. Flere borgere fortæller, at medarbejderne er søde og behandler borgerne ordentligt. Én af disse borgere tilføjer, at medarbejderne bruger humor og laver sjov sammen med borgerne, hvilket giver livsglæde, da det er godt at grine sammen.

Ledelsen oplyser, at det er vigtigt for medarbejderne at opbygge borgernes tillid og værne om den. Medarbejderne har forskellige kompetencer og komplementerer hinanden godt. Fastansatte medarbejdere og fast tilknyttede vikarer skaber genkendelighed, stabilitet og tryghed for borgerne.

Ledelsen tilføjer, at plejehjemmets værdigrundlag er en implementeret del af omsorgsarbejdet. Medarbejderne har kendskab til den enkelte borger, er opmærksomme på, om en borger ser trist ud eller er ked af det, og yder den nødvendige omsorg. Medarbejderne tager sig tid til at se og tale med den enkelte borger, for at understøtte borgerens oplevelse af livsglæde og livskvalitet.

Ledelsen oplyser, at døden er en del af livet, hvilket der tales med borgerne om. Ved indflytningen spørges borgeren og/eller pårørende om borgeren har taget stilling til, hvordan vedkommende ønsker at dø. Hvis en borger fravælger livet inddrages borgerens læge heri, og borgeren tilbydes mulighed for at tale med en præst. Medarbejderne respekterer borgerens valg og støtter borgeren i fasen.

En borger oplyser, at vedkommende er utilfreds med at flere af de TV kanaler, som borgeren har tilkøbt endnu ikke er tilgængelige efter syv måneder. Borgeren oplever, at lederen ikke arbejder med at få sagen løst, og at borgeren bliver holdt hen.

Ledelsen oplyser i denne sammenhæng, at de anerkender, at der er et problem og at borgeren er utilfreds hermed. Indtil videre har det ikke været muligt at løse problemet, og ledelsen arbejder fortsat med at finde en løsning, der imødekommer borgerens ønsker for adgang til TV kanaler i sin bolig. Ledelsen tilføjer, at problematikken er drøftet til seneste bestyrelsesmøde. Ledelsen har informeret borgeren om status på sagsbehandlingen efter tilsynsbesøget.

Ledelsen oplyser i høringsvar, at: *"Udfordringen har været til stede i 3 måneder og ikke som borgeren oplever det i 7 måneder. Problemet er nu løst, og alle kan se de TV kanaler, de ønsker".*

Observation:

- En borger tilbydes at deltage i dagens bageaktivitet. Borgeren takker nej (citater): *"Det kan jeg ikke. Det interesserer mig ikke mere"*. Medarbejderen anerkender borgerens fravalg af aktivitet.
- En borger kommer ind i fællesrummet og én af de andre borgere hilser på vedkommende.

- I fællesrummet udviser en medarbejder omsorg og interesse for borgerne, og spørger til forskellige ting.
- 11 mandlige borgere og 4 mandlige frivillige er samlet i et lokale, hvor de synger sammen og smager på snaps, som de selv har fremstillet. Alle har hver sin sangbog. Nogle borgere synger med og andre borgere følger med i teksten. Én af de frivillige siger (citater): *"Her er vi i et fællesskab kun for mænd, hvor vi kan synge og snakke sammen, hvilket gør os glade"*.
- En borger og en medarbejder fortæller om katten, der bor hos dem. Den er borgerne glade for.
- Under middagsmaden laver borgere og medarbejdere sjov sammen og griner sammen. En medarbejder udtaler (citater): *"Vi skal have det sjovt sammen. Det skal ikke være trist"*.

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, 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:

- 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	• Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgerne • Alle elementer i indikatoren er opfyldt
4 i høj grad tilfredsstillende	• Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt
3 i middel grad tilfredsstillende	• Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt
2 i lav grad tilfredsstillende	• Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt
1 i meget lav grad tilfredsstillende	• Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne • Meget få af elementerne i indikatoren er opfyldt

KONTAKTOPLYSNINGER

5.1. PRÆSENTATION AF STS+

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

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

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

Administrationsleder Claus Ribe Bagge, Tlf: 72531987, mail: cbagg@fmk.dk

Specialkonsulent Dorthe Vinggaard Jespersen, Tlf: 72531997, mail: dovij@fmk.dk