

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Plejecentret Lundtoft

Unmeldt tilsyn, Endelig rapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 3. november 2020
Rapporten er udarbejdet af: Anna Rask Poulsen
Socialtilsyn Syd+
Lindevej 5A
5750 Ringe

Rapport vedrørende uanmeldt tilsynsbesøg

Praktiske oplysninger

Tilsynsrapporten er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 og gældende tilsynspolitik i Vejen kommune, dog varetages det økonomiske tilsyn særskilt.

Rapporten er blevet til på baggrund af interview, fremvisning af udvalgt dokumentation, observationer og vurderinger i forbindelse med tilsynsbesøget.

Udkast til tilsynsrapporten fremsendes i partshøring til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder (hvis der er en) samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

Endelig tilsynsrapport fremsendes til Områdeleder, Centerleder, Gruppeleder (hvis der er en), samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

1. Stamoplysninger

Tilbuddets navn	Plejecentret Lundtoft
Adresse	Magnolievej 28, 6650 Brørup
Telefon	7996 6920
E-mail	jva@vejen.dk
Leder	Centerleder Joan Andersen
Pladser i alt	42 lejligheder fordelt på 3 afdelinger (Særskilt Demensafsnit, Anemonen)

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynet	Borgere: 3 (ægtepar/værge besvarer) Medarbejdere: 2 Pårørende: 3 Centerleder: Udviklingspunkter fra tilsynsrapport 2019 er gennemgået – Derudover er der ikke foretaget interview
Observation	STS+ har udført observation af plejesituation i borgerens egen bolig samt observation af spisesituation, afdeling Hyacinten
Eventuelt andet materiale	Aftale vedrørende tilsyn med plejecentre, Vejen Kommune/STS+ Kvalitetsstandarder – Pleje og praktisk bistand, Vejen Kommune, 2020 Standard for tilsyn (tilsynspolitik) 2020 Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen kommune, 2020 Det gode hverdagsliv på plejecentrene, 2020 Der er noget du skal vide om mig..., 2020 Pårørende politik, Ældreområdet Vejen Kommune, den 14.09.2014

	Vedligeholdende træning og genoptræning, Servicelovens § 86, Sundhed.dk, Vejen kommune opdateret den 26.06.2018 Servicelovens § 83 og 83a Fremvisning af dokumentation / stikprøver – medarbejder, Hyacinten
--	--

Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtoft i meget høj grad yder praktisk hjælp, personlig pleje og omsorg til borgerne, ud fra en individuel tilpasset tilgang, med udgangspunkt i Vejen kommunes kvalitetsstandard. Videre vurderes det, at borgerne i høj grad har med- og selvbestemmelse i forhold til valg af tidspunkter på døgnet, hvor hjælpens ønskes udført.

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtofts borgere og medarbejdere i høj grad udtaler tilfredshed med maden og borgerne har medindflydelse på tid og sted for indtagelse heraf.

STS+ vurderer, at borgerne på Plejecentret Lundtoft i høj grad har mulighed for deltagelse i forskellige træningsaktiviteter. Der er dog på nuværende tidspunkt borgere der ikke deltager, grundet Covid-19. Det vurderes tillige, at enkelte borgere er tildelt træningsforløb via fysioterapeut. Det bemærkes hertil, at øget opmærksomhed på forebyggelse og vedligeholdelse af alle borgers funktionsniveau, set i forhold til fastlagte § 86 træningsforløb kan medvirke til, at borgerne i højst mulige omfang bevarer en aktiv og selvstændig hverdag, hvor det generelle støttebehov forsøges minimeret.

STS+ vurderer, at borgerne på Plejecentret Lundtoft i meget høj grad trives med de nye fysiske rammer og faciliteter samt, at de fysiske rammer giver mulighed for individuel livsførelse.

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtoft i høj grad sikrer nødvendig og relevant dokumentation, hvilket højner den samlede kvalitet. Videre vurderes det dog, at plejecentret i middel grad har fortaget ernæringscreeninger i indeværende år, hvilket er i overensstemmelse med stikprøve samt medarbejders udtalelser.

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtoft medarbejdere, pårørende og borgere i meget høj grad oplever, at der er en respektfuld og værdig kommunikation i hverdagen. Det vurderes endvidere, at medarbejderne tager udgangspunkt i Vejen kommunes værdighedspolitik.

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtoft i meget høj grad anvender de overordnede værdier i Vejen kommunes pårørende politik, og plejecentret sikrer derved en konstruktiv og relevant dialog i samarbejdet med borger og pårørende.

STS+ vurderer, at Plejecentret Lundtoft i meget lav grad anvender hæftet, *"Der er noget du skal vide om mig.."* i praksis. Den rehabiliterende indsats tager, jf. *"Det gode hverdagsliv på plejecentrene"*, udgangspunkt i hæftet.

Udviklingspunkter

Plejecentret Lundtoft kan med fordel optimere den samlede kvalitet for borgerne ved:

- at der fortsat kan arbejdes udviklende med udvidelse af antal middagsretter, borgere kan vælge mellem.
- at der kan arbejdes med øget opmærksomhed på forebyggelse og vedligeholdelse af alle borgeres funktionsniveau, set i forhold til fastlagte § 86 træningsforløb.
- at der kan arbejdes udviklende med at følge "Den røde tråd" set i forhold til ernæringscreening ved indflytning samt løbende opfølgning. Herunder dokumenterer, hvis borger fravælger tilbuddet.
- at det allerede påbegyndte udviklingsarbejde omkring fastsættelse af datoer for kommende opgaver i journalsystem fortsættes.
- at der kan arbejdes udviklende med at sikrer opdateret information om Klippekontorsordningen til alle medarbejdere således, at alle relevante aktører er bekendt hermed.
- at der kan arbejdes udviklende med at følge "Det gode hverdagsliv på plejecentrene" med henblik på, at den rehabiliterende indsats tager udgangspunkt i "Der er noget du skal vide om mig.."
- at der kan arbejdes udviklende med, hvornår et nødkald/alarm slukkes for derved, så vidt muligt, at undgå forglemmelse af et nødkald fra borger.
- at der kan arbejdes udviklende med – Hvordan agerer plejecentret professionelt i situationer, hvor der indgår klager fra pårørende.

Bedømmelse og vurdering af kvalitet

Bedømmelse' på indikatorniveau angivet på følgende skala:

- *I meget høj grad tilfredsstillende*
- *I høj grad tilfredsstillende*
- *I middel grad tilfredsstillende*
- *I lav grad tilfredsstillende*
- *I meget lav grad tilfredsstillende*

Borgernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at den hjælp de modtager er tilfredsstillende og hjælpen kommer til den aftalte tid. Borgerne inddrages i de praktiske opgaver, i det omfang det er muligt. Borger tilføjer, at borger ikke udfører praktiske opgaver, grundet helbredsmæssige gener.
De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages. Der er	I meget høj grad tilfredsstillende	Borgerne oplyser samstemmende, at den hjælp de modtager er tilfredsstillende. Borger tilføjer, at medarbejdere yder hjælpen med værdighed og respekt.

<p>fokus på borgernes værdighed i levering af den personlige hjælp.</p>		<p>2 borgere får hjælp til bad en gang ugentligt og inddrages, i det omfang det er muligt, i hverdagens opgaver inden for den personlige pleje. Borger tilføjer, at pågældende selv klare den personlig pleje.</p>
<p>Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>2 borgere oplyser, at det er god mad. Dog ikke altid lige velsmagende og grønsagerne er ofte kolde og smager mere af vand end af grønsager.</p> <p>1 borger oplyser, at maden er god og den er tilberedt af friske varer.</p> <p>Borgerne oplyser samstemmende, at de kan være med til at bestemme, hvilke retter de ønsker og citat, <i>"der er nok retter at vælge imellem."</i></p> <p>Endvidere supplerer borgerne samstemmende, at det er muligt at få middagsmaden varmet på et senere tidspunkt. Ligeledes bestemmer borgerne selv, hvor maden indtages.</p>
<p>Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.</p>	<p>I lav grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at de ikke på nuværende tidspunkt deltager i træning/aktiviteter, dels grundet corona, og dels på grund af ombygningen af de fysiske rammer. Borgerne tilføjer, at de går frem og tilbage mellem bolig og fællesstuen.</p> <p>Borgerne oplyser endvidere samstemmende, at efter corona, vil de nok deltage i aktiviteter for at vedligeholde deres funktionsniveau.</p> <p>Borgerne oplyser desuden samstemmende, at der ikke er tilbudt træningsplaner i samarbejde med fysioterapeut. Borger tilføjer, citat, <i>"mine ben er lidt dumme i øjeblikket, men det er jeg ikke interesseret i at træne."</i> Anden borger supplerer, citat, <i>"Ingen træningsplan – kunne måske prøve med det."</i></p>
<p>De fysiske rammer opleves tilfredsstillende</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at boligerne er tilpasset deres behov. Borger tilføjer, at de nu føler sig hjemme i boligen, citat, <i>"det var svært i starten, svært at sige farvel til alle minderne i huset."</i></p> <p>Anden borger supplerer med, citat, <i>"det er det bedste jeg har gjort."</i></p> <p>Borgerne oplyser samstemmende, at fællesarealerne anvendes i forbindelse med spisning og de opleves som værende gode.</p>
<p>Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at de trives og har det godt. Stemningen i afdelingen opleves som værende god. Endvidere suppleres med, at borgerne</p>

		<p>har med- og selvbestemmelse, i forhold til tilrettelæggelse af hverdagen, hvilket de er glade for.</p> <p>Borger tilføjer, at det indimellem er hårdt, at ægtefælle er blevet dement.</p> <p>Borgerne oplyser samstemmende, at de ikke kan huske om de er orienteret omkring mulighed for, at ansøge centerleder om Klippekursordningen.</p>
Kommunikation	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at de henvender sig til kontaktpersonerne, hvis der er behov for drøftelse omkring tildelingen af den hjælp de modtager. Borgerne oplyser endvidere, at de altid mødes med venlighed, forståelse og respekt af medarbejderne.</p> <p>Borgerne oplyser desuden samstemmende, at der er en god tone mellem borgerne, mellem borgere og medarbejdere og mellem medarbejderne.</p>
Samarbejdet med pårørende som en ressource	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Borgerne oplyser samstemmende, at der har været løbende dialog siden indflytning. Dog har der, grundet corona, endnu ikke været afholdt indflytningsamtale. Der afventes fortsat indkaldes hertil. Borgerne tilføjer, at der er udleveret en mappe med praktiske oplysninger og vedrørende, "<i>Der er noget du skal vide om mig...</i>" oplyses, at ægtepar har udfyldt noget af hæftet. Borger tilføjer, at pågældende vil prøve om den kan medbringes til indflytningsmødet.</p> <p>Borgerne oplyser endvidere samstemmende, at pårørende inddrages i det omfang borgerne har ønske herom. Samarbejdet mellem medarbejdere, borgere og pårørende er velfungerende, tilføjer borgerne.</p> <p>Borgerne supplerer ligeledes med, at Sekoia ikke anvendes af pårørende, men medarbejderne anvender Sekoia dagligt.</p>

Medarbejdernes oplevelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
<p>Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne får den praktiske hjælp, de er berettiget til efter kvalitetsstandard og løbende ud fra individuelle behov. Endvidere suppleres med, at borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med hjælpen. Borgerne inddrages i udførelsen af opgaverne, i det omfang det er muligt, set i forhold til borgernes ressourcer. Endvidere er borgerne medinddraget i tilrettelæggelse af tidspunkterne for udførelsen af hjælpen.</p>
<p>De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne får den hjælp til personlig pleje, de er berettiget til efter kvalitetsstandard og løbende ud fra individuelle behov. Borgerne kan selv være medbestemmende omkring tidspunkter for udførelsen af den personlige pleje. Dog er det overordnet ikke muligt for borgerne selv at bestemme tidspunkter for bad, hvis deres ønske er efter dagvagterne afslutter deres vagt. Dette på grund af mindre normering i aftenvagter. Medarbejderne supplerer dog med, at borgernes ønsker altid forsøges imødekommet.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere samstemmende, at borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse og de inddrages i udførelsen af opgaverne, i det omfang det er muligt, set i forhold til borgernes ressourcer. Endvidere er borgerne medinddraget i tilrettelæggelse af tidspunkterne for udførelsen af hjælpen.</p>
<p>Madservice (SEL §83) opleves tilfredsstillende. Borgerne kan bidrage og medinddrages.</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Medarbejder oplyser, at borgerne oplever maden som værende velsmagende og god og anden medarbejder tilføjer, at borgerne ikke altid er tilfredse med maden, citat, <i>"for nymoderne mad, hvorfor en græsk frikadelle og ikke en dansk."</i></p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne kan få varmet middagsmaden på andre tidspunkter samt at borgerne selv bestemmer, hvor maden indtages.</p> <p>Endvidere oplyser medarbejderne samstemmende, at borgernes valgmuligheder er begrænset, idet der kun kan vælges mellem 10 retter. Retterne udskiftes dog løbende.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at der udføres ernæringscreening af alle borgere ved</p>

		indflytning samt løbende ved behov. Dog tilføjes, at alle borgere endnu ikke har fået foretaget ernæringscreening, grundet corona, citat, <i>"så her hænger vi lidt – men vi er hele tiden opmærksom herpå."</i>
Træning (SEL §83a, §86) opleves tilfredsstillende.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der er mulighed for at deltage i forskellige motionsaktiviteter og aktiviteterne er påbegyndt igen, efter corona, og der er struktur på motionstræningen i de enkelte afdelinger. Endvidere er der nogle borgere vi dagligt har gåture med, for derved at vedligeholde deres funktionsniveau. Yderligere har medarbejderne ligeledes meget opmærksomhed på at vurderer borgernes ressourcer løbende således, at træningen altid tilpasses den enkelte borger. Borgerne får den nødvendige træning, set i forhold til at bibeholde/vedligeholde deres funktionsniveau, supplerer medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at der er enkelte borgere der har en træningsplan, via fysioterapeut, men, citat, <i>"dog kan vi godt være mere opmærksom på, at inddrage fysioterapeuten."</i></p>
De fysiske rammer opleves tilfredsstillende	I meget høj grad tilfredsstillende	Medarbejderne oplyser samstemmende, at de nye fysiske rammer er tilpasset borgernes behov. Borgerne anvender fællesarealerne og giver udtryk for, at være tilfredse med både egne boliger og fællesarealerne. Medarbejderne supplerer med, at der fortsat mangler billeder på væggene, fællesarealerne, hvilket på nuværende tidspunkt gør arealerne lidt kedelige. Det forventes løst i nær fremtid.
Trivslen er tilfredsstillende. Borgerne har indflydelse og medinddrages.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der observeres på borgernes kropssprog, humør, verbal og nonverbal kommunikation for derved, at følge borgernes trivsel i hverdagen. Såfremt der observeres manglende trivsel hos en borger, tages der hånd herom.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at borgerne har med- og selvbestemmelse i deres hverdag og medarbejderne oplever, at der er en god stemning i afdelingerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser yderligere, at ingen borgere på nuværende tidspunkt er tildelt Klippe kortordningen samt at ordningen er ophørt med virkning fra 01.01.2020.</p>
Dokumentation	I høj grad tilfredsstillende	Medarbejderne oplyser samstemmende, at der dokumenteres i borgerens døgnrytme, såfremt der vurderes behov for en ændring af den tildelte af hjælp.

	<p>Yderligere dokumenteres observationer løbende, og hvis der skal handles herpå, laves der en handleanvisning. Endvidere anvendes Sekoia dagligt med henblik på, at afkrydse de udførte opgaver, følge op på borgernes eventuelle aftaler, medicin m.m.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der skal ske opfølgning en gang årligt af borgernes funktionstilstand/døgnrytmen, citat, <i>"vi får det gjort, hvis der er indsat en opgave herom."</i></p> <p>Medarbejderne tilføjer, at der på nuværende tidspunkt arbejdes udviklende med at indsætte fremadrettede opfølgningsdatoer således, at der automatisk kommer advis herom. Det samme gør sig eksempelvis gældende ved afholdelse af den årlige opfølgningssamtale med borger og eventuelle pårørende.</p> <p>Fremvisning af dokumentation – stikprøve 1 – Borger indflyttet den 04.04.2020:</p> <p>Visitering registreret i Nexus Handleanvisning den 03.11.2020 – Pårørende har informeret omkring borger Døgnrytme i Sekoia</p> <p>Ernæringscreening er foretaget kort før indflytning (Kærdalen) Opfølgningsdato ikke indsat. Medarbejder oplyser, at der arbejdes udviklende med fremadrettet, at indsætte opfølgningsdato.</p> <p>Derudover intet at bemærke.</p> <p>Fremvisning af dokumentation – stikprøve 2 – Borger født oktober 2020:</p> <p>Visitering registreret i Nexus Døgnrytme i Sekoia Indflytningssamtale afholdt den 20.11.2019 – dato for afholdelse af opfølgningssamtale ikke registreret. Der arbejdes udviklende hermed.</p> <p>STS+ konstaterer, at der ikke er registreret/foretaget en ernæringscreening af borger ved indflytning, som beskrevet i "Den røde tråd".</p> <p>Derudover intet at bemærke.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser samstemmende, i forbindelse med gennemgang af Udviklingspunkter for 2019, at der er mulighed for ekstern supervision ved</p>
--	--

		<p>behov og på nuværende tidspunkt er VISO tilknyttet omkring borger. Leder tilføjer, at medarbejdere i Anemonen har deltaget i et forløb med ekstern supervisor.</p>
Kommunikation	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at borgerne bliver mødt med venlighed, forståelse og respekt. Der er altid en god tone mellem borgerne og mellem borgere, medarbejdere og ledelse. Medarbejderne tilføjer, at der er mange "gamle" medarbejdere i huset og citat, <i>"Vi skal passe på vores interne sprog – de nye borgere og medarbejdere kender os ikke – vi er hele tiden opmærksom herpå."</i></p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere, at faglig og etisk kommunikation har været drøftet på personalemøder.</p>
Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at der er en god dialog mellem borgere, pårørende og plejecentret. Såfremt der eventuelt skulle opstå samarbejdsvanskeligheder mellem medarbejdere og pårørende, varetages den videre dialog af ledelsen.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden samstemmende, at der altid afholdes indflytningssamtale, hvor også pårørende kan deltage. Indflytningssamtalerne har dog ikke, grundet corona, været afholdt, bortset fra et par enkelte samtaler, der er afholdt telefonisk.</p> <p>Medarbejderne oplyser samstemmende, at hæftet, <i>"Der er noget du skal vide om mig....."</i> ikke rigtig udfyldes af borger/pårørende og der rykkes ikke herfor. Citat, <i>"måske burde vi rykke for oplysningerne."</i></p> <p>Medarbejderne supplerer samstemmende med, at Sekoia ikke anvendes af borgere og pårørende til kommunikation.</p>

Pårørendes oplevelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Inddragelse af de pårørende i borgernes hverdag.	I høj grad tilfredsstillende	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at de inddrages i det omfang borgerne har ønske herom. 2 pårørende supplerer med, at der, grundet corona, ikke har været afholdt indflytningssamtaler, men der har løbende været dialog med medarbejdere. Der afventes indkaldelse til indflytningssamtale.</p>

		<p>1 pårørende tilføjer, at der ikke har været afholdt opfølgningssamtale, men løbende dialog, hvilket har været tilfredsstillende.</p>
<p>Understøtter informationerne mellem plejecenteret og pårørende samarbejdet.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at der er et godt og velfungerende samarbejde med plejecenteret og det er oplevelsen, at indgåede aftaler overholdes. Endvidere er medarbejderne gode til at ringe og informerer og pårørende er bekendt med, hvem der skal rettes henvendelse til.</p> <p>Pårørende oplyser, at anvendelse af Sekoia skal introduceres ved indflytningssamtalen.</p> <p>2 pårørende oplyser endvidere, at de ikke har kendskab til Klippekortordning. 1 pårørende er ikke adspurgt herom.</p>
<p>Dialogen mellem borgere, pårørende og medarbejdere.</p>	<p>I høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Pårørende oplyser samstemmende, at dialogen er god, indlevende og professionel. Medarbejderne er imødekommende og venlige.</p> <p>På baggrund af tidligere indsendt klage tilføjer pårørende dog, citat, <i>"plejecenteret skal blive bedre til at tage imod konstruktiv kritik og ikke gå i forsvarsposition"</i> og <i>"når borger anvender nødkald, slukker medarbejdere alarmerne, men glemmer indimellem, at den har ringet. Har oplevet det i sidste uge, hvor medarbejder ikke reagerede på nødkaldet."</i></p> <p>Pårørende supplerer endvidere samstemmende, at de er bekendt med, hvem der skal rettes henvendelse til, såfremt der opstår behov herfor. Medarbejderne besvarer altid deres henvendelser.</p> <p>2 pårørende oplyser samstemmende, at hæftet, <i>"der er noget du skal vide om mig...."</i> er udleveret i forbindelse med indflytning/velkomstmappe. Begge borgere kan selv udfylde hæftet. Pårørende vil, sammen med borgerne, så vidt muligt gennemgå/udfylde hæftet inden indflytningssamtalen.</p> <p>Pårørende oplyser, at hæftet, <i>"der er noget du skal vide om mig...."</i> er udfyldt, men det er ikke altid medarbejderne følger oplysningerne, citat, <i>"f.eks. ønsker borger ikke tomater, men borger får så alligevel sammenkogt ret med tomat – men de er gode til at sætte f.eks. sovs i en lille skål, hvis de er i tvivl om borger kan lide det."</i></p> <p>Endvidere tilføjer pårørende, at borger glemmer alt, ofte brokker sig og bliver meget vred på pårørende. I den</p>

		forbindelse oplyses, citat, " medarbejderne er altid parat til, at snakke med mig, når og hvis jer har brug for det."
--	--	---

Observationer		
Indikator	Bedømmelse	
Observationer på tilgange og sprog, verbalt såvel som nonverbalt.	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Observation af plejesituation – Rosen</p> <p>STS+ observerer, at medarbejder løbende informerer borger om delprocesserne. Borger går selv fra soveværelse til badeværelse med rollator og retur uden rollator og inddrages i det omfang borger har ressourcerne til det. Medarbejder udfører arbejdet nænsomt og i roligt tempo i forbindelse med borger hjælpes i tøjet i soveværelset. Endvidere observeres, at medarbejder udfører den personlig pleje med værdighed samt at medarbejder og borger har et godt samspil under plejen. Der er løbende dialog og både medarbejder og borger udviser engagement i forhold til samspillet. Borger virker tryk og glad ved medarbejder.</p> <p>STS+ observerer, at der er dæmpet belysning i lejligheden – Det er muligt at indstille til døgnrytme belysning.</p> <p>Observation af spisesituation – Hyacinten</p> <p>STS+ observerer, at der i lokalet er 2 borde, hver med plads til 8 personer. I lokalet er der 4 til 6 medarbejdere – nogle få kommer og går. Der observeres ikke uro/forstyrrelser i den forbindelse.</p> <p>STS+ observerer endvidere, at medarbejderne løbende tilbyder borgerne hjælp med maden. I forbindelse med støtte til borger italesættes eksempelvis "nu skal du passe på, sådan noget suppe kan være helt vildt varmt." Medarbejderne engagerer sig positivt, ved begge borde, i samspillet med borgerne. Borgerne er ligeledes engageret i dialogen med medarbejderne. Derudover er der kun meget kortvarig indbyrdes kommunikation mellem 2 borgere.</p> <p>STS+ observerer, at medarbejderne, er empatiske, venlige, imødekommende og stemningen er rolig og afslappende under observationen.</p>

		<p>STS+ observerer desuden, at maden dufter godt og borgerne virker til at nyde både forret og dessert. En medarbejder kommer ind i lokalet, afleverer telefonen, siger velkomme og tak for i dag til alle. God og afslappet stemning mellem borgere og medarbejdere.</p>
--	--	---