



KVALITETSVURDERING

DANREN HJEMMESERVICE

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

2022

STS+

Lindevej 5A, 5750 Ringe

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	4
Datagrundlag	4
Formål og metode	9
Kontaktoplysninger	10

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+.

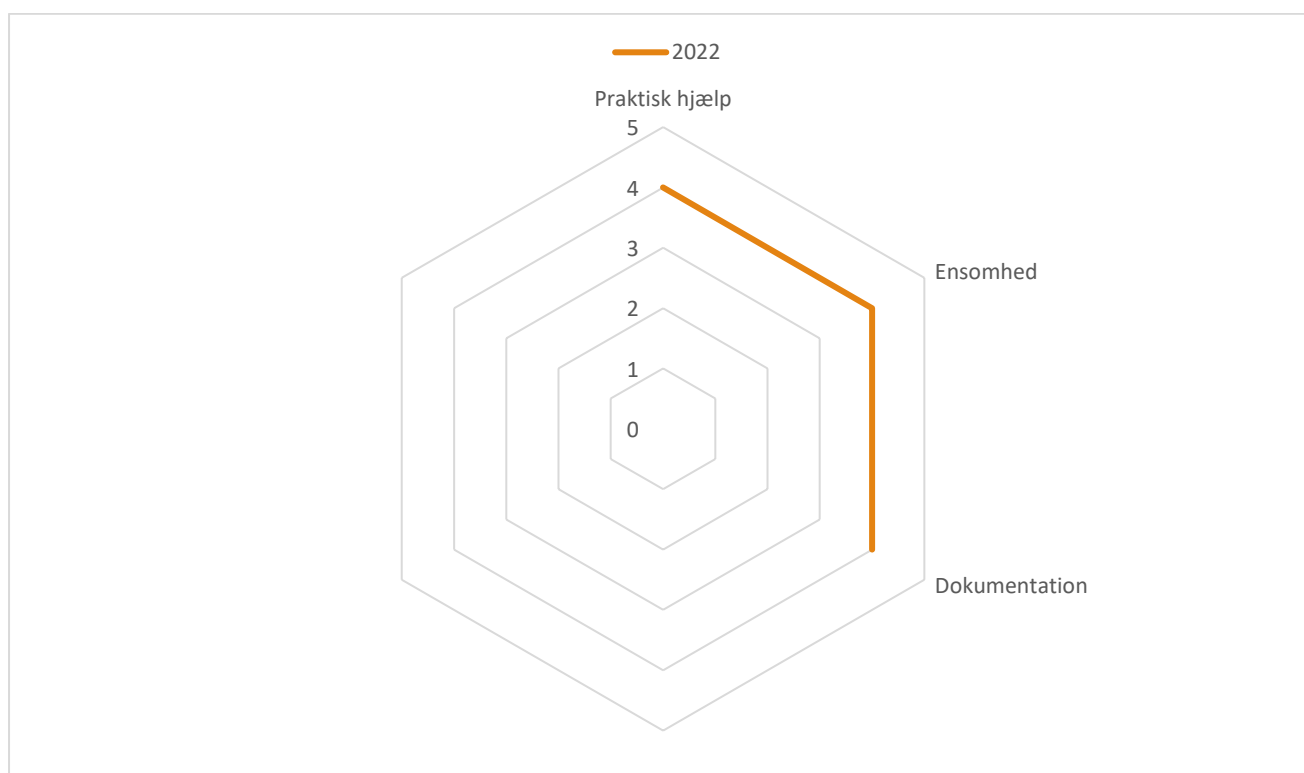
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune udført et uanmeldt tilsyn på DANREN Hjemmeservice.

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



Figuren viser hjemmeplejegruppens scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at tidligere kvalitetsvurdering har givet anledning til refleksion og udvikling.	■
Praktisk hjælp	STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god. STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde samt, at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den Kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	<p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med udførelsen af den hjælp, der er bevilget.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren er imødekommende, anerkendende og venlig i mødet med borgerne.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er bekendte med muligheden for at ansøge om hjælp til hovedrengøring en gang årligt.</p>	
Ensomhed	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende ensomhed er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp og støtte vedrørende ensomhed i høj grad bliver udført på en faglig forsvarlig måde og, at borgerne i høj grad får relevant hjælp og støtte vedrørende ensomhed.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren forebygger ensomhed og det vægtes i vurderingen, at hjemmeplejeleverandørens medarbejdere har relevante kompetencer til at varetage <i>den svære samtale</i>.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne ikke er gjort bekendt med Ensomhedskortet "<i>Kom og vær med i det lokale fællesskab</i>".</p>	4
Dokumentation	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende dokumentation er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren i høj grad dokumenterer al relevant og nødvendig dokumentation. Det vægtes desuden i vurderingen, at hjemmeplejeleverandøren sikrer videndeling og muligheden for faglig sparring i hverdagen.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren ikke i alle tilfælde sikrer, at dokumentationen afspejler faglighed og etik.</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"> 1. Øget fokus på at informere og vejlede alle borgere om muligheden for ansøgning om hovedrengøring en gang årligt. (Jf. beskrivelse i temaet "Praktisk hjælp"). 2. Sikre at alle borgere gøres bekendt med Ensomhedskortet. (Jf. beskrivelse i temaet "Ensomhed") 3. Sikre at der sker videndeling om temaet Ensomhed. (Jf. beskrivelse i temaet "Ensomhed") 4. Sikre at alt dokumentation afspejler faglighed og etik. (Jf. beskrivelse i temaet "Dokumentation").

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM DANREN HJEMMESERVICE

Adresse	
Havnegade 100 i, 5000 Odense C	
Leder	
Lena Vibeke Manhof Bloch	
Antal borgere	
48	
Antal ansatte og personalesammensætning	
1 Leder, 1 Planlægger, 1 Social og sundhedsassistent, 1 Social og sundhedshjælper, 2 tilkaldevagter (ufaglært)	
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	
01.06.2022 kl. 08:50 til 11.00 01.06.2022 kl. 12.00 til 12.50 01.06.2022 kl. 13.15 til 14.00	
Deltagere i interviews	
<ul style="list-style-type: none"> • 2 borgere (enkeltinterview) • 1 leder + fremlæggelse af dokumentation • 1 medarbejder (telefoninterview) 	
Skriftligt materiale og online oplysninger	
<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynspolitik 2022 • Værdighedspolitik 2019 - 2022 • Kvalitetsstandard 2022: <ul style="list-style-type: none"> - Personlig hjælp og pleje SEL § 83 stk. 1, nr. 1. - Praktisk hjælp SEL § 83 stk. 1, nr. 2. - Madservice for hjemmeboende. Døgnkost for plejehjem, botilbud og rehabiliteringscenter SEL § 83 stk. 1, nr. 3. - Rehabiliteringsforløb SEL § 83a • Kvalitetsvurdering af d.20.08.2021 • Fremvisning af dokumentation • Ingen partshøringsbemærkninger 	
Tilsynskonsulent:	
Anna Rask Poulsen	

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at tidligere kvalitetsvurdering har givet anledning til refleksion og udvikling.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Bedømmelse og vurdering af temaet ikke relevant.</p> <p>Hjemmeplejeleverandør leverer ikke ydelser til personlig hjælp og pleje, jf. leder.</p>
----------------	--

3.3. PRAKTISK HJÆLP

Indsamlet data	<p>Leder, medarbejder og borgerne oplyser, at borgerne får den hjælp de er visiteret til og, at hjælpen følger Kvalitetsstandarden. Yderligere tilføjes, at den praktiske hjælp og støtte er tilpasset borgernes nuværende behov. Medarbejder supplerer med, at nogle borgere derudover tilkøber ekstra rengøring, hvis der anvendes robotstøvsuger, idet borgerne ikke har kræfterne til at flytte møbler eller frigøre robotstøvsugeren, hvis den kører fast under f.eks. sofaen.</p> <p>Leder, medarbejder og borgerne oplyser, at borgerne får hjælp til støvsugning, gulvvask, skift af sengetøj og rengøring af badeværelse. Leder tilføjer, at borgerne, som hovedregel, er bevilget rengøring en gang hver 14. dag. Yderligere supplerer leder og medarbejder, at en borger på nuværende tidspunkt er bevilget rengøring hver uge.</p> <p>Leder og medarbejder oplyser, at ikke alle borgere er bekendt med muligheden for at ansøge hovedrengøring en gang årligt. En borger oplyser at være bekendt med muligheden og anden borger oplyser, at vedkommende ikke er bekendt hermed.</p> <p>Borger oplyser, at hjælpen ikke længere er tilpasset borgerens behov. Bevillingen har ikke været genvurderet siden 2012. Borger tilføjer, at vedkommende er kognitivt udfordret i hverdagen og magter ikke længere, at udføre rengøring i samme omfang som tidligere. Anden borger oplyser, at vedkommende har fået dårligt knæ, hvorfor der er behov for yderligere hjælp, hvilket borger vil drøfte med visitator.</p> <p>Leder og medarbejder oplyser, at borgerne udtrykker glæde og tilfredshed med den hjælp de modtager og hjælpen letter deres hverdag samt øger borgernes livskvalitet og værdighed.</p> <p>Leder og medarbejder oplyser, at borgernes ønsker, så vidt muligt, imødekommes og det er muligt at flytte tidspunktet for rengøringen ved behov herfor. Borgerne oplyser, at de er enige heri.</p> <p>Leder og medarbejder oplyser, at borgerne inddrages i delprocesserne, hvis det fremgår af bevillingen.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke inddrages i de rengøringsopgaver, der er bevilget.</p> <p>Borgerne oplyser, at medarbejderne er venlige, imødekommende og anerkendende, når de kommer i deres hjem. Borger oplyser videre, citat, <i>"medarbejder er venlig, rar og hun</i></p>
----------------	---

	<p><i>synger altid, hvilket er dejligt.</i>” Borgerne tilføjer, at de oplever værdighed og tryghed, når de modtager hjælpen og de er glade for, at det, som udgangspunkt, er den samme medarbejder, der kommer i deres hjem. Borgerne supplerer med, at hjælpen der er bevilget letter deres hverdag og de er tilfredse med udførelsen heraf. Leder tilføjer, at medarbejderne altid er anerkendende, imødekommende og venlige, når de kommer i borgernes hjem.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne er tilfredse med udførelsen af den hjælp, der er bevilget - hjemmeplejeleverandøren sikrer, at borgerne får den hjælp og støtte der er bevilget - hjemmeplejeleverandøren inddrager borgerne i delprocesserne, hvis det fremgår af bevillingen - hjemmeplejeleverandøren yder hjælp og støtte jf. Kvalitetsstandarden - hjemmeplejeleverandøren er imødekommende, anerkendende og venlige i mødet med borgerne <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere får den nødvendige hjælp og vejledning i forhold til at ansøge om hovedrengøring en gang årligt, jf. Kvalitetsstandarden <p>STS+ konstaterer, at borger har ønske om genvurdering af bevillingen.</p>

3.4. MAD OG MÅLTIDSOPLEVELSE

<p>Indsamlet data</p>	<p>Bedømmelse og vurdering af temaet ikke relevant.</p> <p>Hjemmeplejeleverandør leverer ikke ydelser til mad og måltidsoplevelse, jf. leder.</p>
-----------------------	---

3.5. REHABILITERINGSFORLØB

<p>Indsamlet data</p>	<p>Bedømmelse og vurdering af temaet ikke relevant.</p> <p>Hjemmeplejeleverandør leverer ikke ydelser til rehabiliteringsforløb jf. leder.</p>
-----------------------	--

3.6. ENSOMHED

<p>Indsamlet data</p>	<p>Leder oplyser, at temaet Ensomhed har været drøftet med Faaborg-Midtfyn kommune siden seneste tilsynsbesøg og hjemmeplejeleverandøren har blandt andet modtaget Ensomhedskortet <i>”Kom og vær med i vores lokale fællesskab”</i>, der skal udleveres til alle borgere. Leder tilføjer, at der endnu ikke har været videndeling om temaet Ensomhed med medarbejderne og medarbejderne har ikke modtaget Ensomhedskortet til</p>
-----------------------	--

	<p>udlevering hos borgerne. Leder tilføjer, at medarbejderne snarest orienteres herom. Medarbejder tilføjer, at vedkommende ikke kan huske, om der har været videndeling om temaet Ensomhed. Ensomhedskortet har medarbejder ikke kendskab til, supplerer medarbejder.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne er meget opmærksomme på, om en borger f.eks. ikke har haft besøg eller anden form for kontakt til andre, siden seneste rengøringsbesøg. Hvis medarbejderne vurderer behov for tiltag, f.eks. samtale med sygeplejerske eller pårørende, handles der herpå. På nuværende tidspunkt har alle borgere god kontakt til deres pårørende, tilføjer leder.</p> <p>Leder og medarbejder oplyser, at borgerne ikke giver udtryk for, at de er ensomme. Yderligere deltager borgerne i mange forskellige aktiviteter og flere har gode nabokontakter og gode relationer til deres pårørende.</p> <p>Leder og medarbejder oplyser, at medarbejderne har kompetencer til at varetage <i>den svære samtale</i>. Derudover kontaktes f.eks. pårørende eller leder på kontoret, hvis medarbejder vurderer, at det ikke er muligt at forlade den pågældende borger, før der er etableret en kontakt til andre, der kan varetage det videre forløb, tilføjer leder.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke føler sig ensomme og at de trives i eget selskab. Derudover deltager borgerne i flere forskellige aktiviteter, f.eks. bestyrelsesarbejde, spiller kort med naboer, god kontakt til pårørende og har gode relationer til gamle venner. Borgerne tilføjer, at de begge har et godt socialt netværk og derfor ikke har behov for hjælp til, at fastholde kontakten.</p> <p>Borgerne oplyser, at de taler med deres pårørende, naboer eller venner, hvis de er kede af det. Borgerne tilføjer, at de godt kan tale med medarbejderne om de svære ting i livet samt, at medarbejderne er med til at skabe en god dialog.</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke har modtaget Ensomhedskortet "<i>Kom og vær med i det lokale fællesskab</i>".</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende ensomhed bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne kan tale med medarbejderne om de svære ting i livet - hjemmeplejeleverandøren har kompetencer til at varetage <i>den svære samtale</i> - hjemmeplejeleverandøren er opmærksom på forebyggelse af ensomhed via observationer og samtaler med borgerne <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandøren mangler videndeling om temaet Ensomhed

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandøren ikke har implementeret opgaven med at udlevere Ensomhedskortet til borgerne |
|--|---|

3.7. DOKUMENTATION

Indsamlet data	<p>Leder oplyser, at der sker videndeling via personalemøder, mailkorrespondance, Nyhedsmail hver uge, telefonisk kontakt mellem leder/planlægger og medarbejdere. Medarbejderne modtager relevant viden om borgere, via planlægningskalenderen, som medarbejderne kan tilgå via deres telefoner, tilføjer leder.</p> <p>Leder og medarbejder oplyser, at medarbejderne ikke dokumenterer i Nexus, men fremsender relevante oplysninger til leder/planlægger, som efterfølgende har ansvaret for at dokumentere oplysningerne i Nexus. Leder oplyser, at der dokumenteres på al nødvendig og relevant dokumentation og der følges op herpå. Hvis det fagligt vurderes, at der kan være behov for ændring i bevillingen, fremsendes der en opgave til visitationen, som kvitterer herfor. Leder tilføjer, at der ikke arbejdes med døgnrytme i Faaborg-Midtfyn kommune.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der afholdes personalemøder, hver anden måned, hvor leder er god til at give relevant information. Derudover er leder god til at informere via mail, f.eks. om der er nye borgere eller borgere der har fået ændret i hjælpen, supplerer medarbejder. Medarbejder oplyser yderligere, at det altid er muligt at få faglig sparring fra enten leder eller planlægger og medarbejder tilføjer, citat, <i>"jeg føler mig aldrig alene, hvis jeg bliver i tvivl om noget"</i>.</p> <p>Det fremgår af stikprøver vedrørende 2 borgers dokumentation, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der er overensstemmelse mellem visitering og tilstandshjul/beskrivelse - rengøringsopgaver fremgår af den enkelte borgers kalender og medarbejdernes planlægningskalender - rengøringsopgaver foretaget, dagen før tilsynsbesøg, er gennemført og afkrydset i kalender - der ses eksempel på, at "borgers egen indsats" ikke er uspecificeret - der ses eksempel på beskrivelse om placering af hjælperedskaber hos borger - der ses eksempel på besked fra medarbejder til leder i planlægningskalender - der ses eksempel på visitationen har informeret borger om mulighed for 2 timers hovedrengøring en gang årligt - der ses eksempel på telefonisk kontakt til ny borger vedrørende opstart af den praktiske hjælp - der ses eksempler på beskrivelser der ikke afspejler faglighed og etik
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p>

- hjemmeplejeleverandøren løbende dokumenterer al relevant og nødvendig dokumentation og der sker opfølgning herpå
- hjemmeplejeleverandøren sikrer videndeling
- hjemmeplejeleverandøren sikrer mulighed for faglig sparring
- hjemmeplejeleverandøren inddrager visitationen ved behov for ny vurdering af bevilling

STS+ vurderer det negativt, at

- den skriftlige dokumentation ikke i alle tilfælde afspejler faglighed og etik

STS+ konstaterer, at der ses eksempel på, at "borgers egen indsats" ikke er beskrevet i Nexus i forbindelse med bevillingen.

FORMÅL OG METODE

4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens § 83 samt med baggrund i de mellem Faaborg-Midtfyn 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 hjemmeplejegruppens 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 hjemmeplejegruppen accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Interview med medarbejdere
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Eventuelt interview med pårørende

Derudover indhenter tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandarder, Tilsynspolitik og Værdighedspolitikker, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

4.3. BEDØMMELSESSKALA

Bedømmelsesskala	
5 i meget høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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