



KVALITETSVURDERING

SUSANNES HJEMMEPLEJE
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.....	5
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.

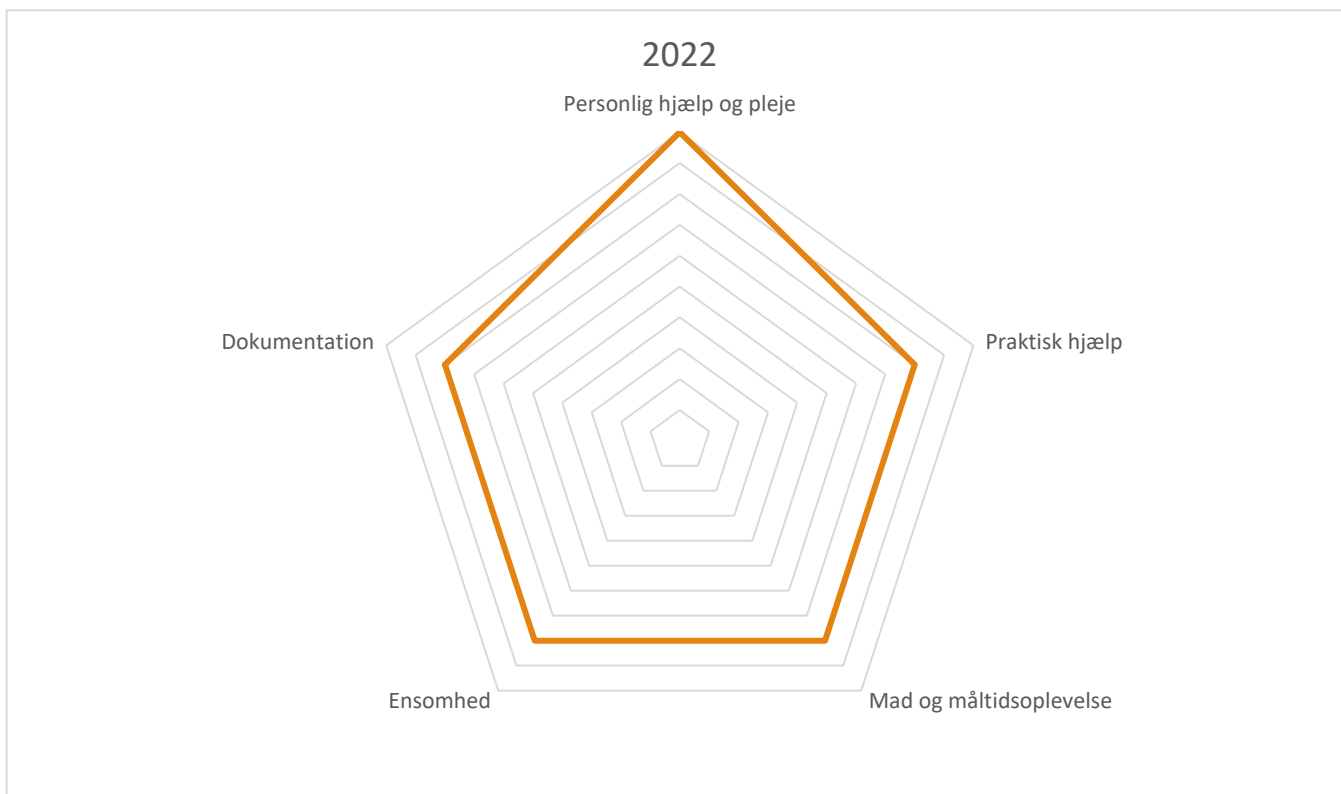
Slutteligt gives en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til STS+.

Tilsynet er altid udtryk for et øjeblikbillede 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 Susannes Hjemmepleje. Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Susannes Hjemmepleje 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.	■
Personlig hjælp og pleje	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god.</p> <p>STS+ vurderer, at den personlig hjælp og pleje i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde samt, at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den Kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp og pleje, der ydes.</p>	5

	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren har fokus på at anvende en rehabiliterende tilgang, så borgere inddrages i de delprocesser de magter.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren, så vidt muligt, sikrer, at borgerne modtager personlig hjælp og pleje fra medarbejdere, der er genkendelige for den enkelte borger.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren har fokus på etik og værdighed i forbindelse med den personlige pleje.</p>	
<p>Praktisk hjælp</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god.</p> <p>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.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den hjælp og støtte de modtager.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren har fokus på at anvende en rehabiliterende tilgang, så borgere inddrages i de delprocesser de magter.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren er imødekommende, anerkendende og venlig i mødet med borgerne.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren ikke i alle tilfælde sikrer, at alle borgere får udført alle praktiske opgaver, der er bevilget, hver gang.</p>	<p>4</p>
<p>Mad og måltidsoplevelse</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende mad og måltidsoplevelser er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider 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.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager fra hjemmeplejeleverandøren til kost og måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren løbende har fokus på, om borgere har behov for specialkost.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren har fokus på de gode måltidsoplevelser under måltidsstøtten.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren ikke i alle tilfælde serverer maden indbydende for den enkelte borger.</p>	<p>4</p>
<p>Ensomhed</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende ensomhed er god.</p>	<p>4</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 hjemmeplejeleverandøren ikke i alle tilfælde anvender borgeres bevilling af klippekort hensigtsmæssigt.</p>	
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 og dokumentationen afspejler faglighed og etik. Det vægtes desuden i vurderingen, at hjemmeplejeleverandøren sikrer videndeling i hverdagen.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren ikke i alle tilfælde sikrer, at al dokumentation er uspecificeret og beskrives korrekt i Nexus.</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. Sikre at alle borgere får udført alle opgaver der er fremgår af bevillingen. (Jf. beskrivelse i temaet "Praktisk hjælp"). 2. Sikre at alle borgere får maden serveret indbydende, så den enkelte borgers appetit og lysten til maden øges. (Jf. beskrivelse i temaet "Mad og måltidsoplevelser"). 3. Sikre at klippekortsordning anvendes hensigtsmæssigt. (Jf. beskrivelse i temaet "Ensomhed"). 4. Sikre at alt dokumentation beskrives korrekt i Nexus. (Jf. beskrivelse i temaet "Dokumentation").

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM SUSANNES HJEMMEPLEJE

Adresse	Industrivej 12, 5750 Ringe
Leder	Konstitueret leder Betina Jørgensen
Antal borgere	200
Antal ansatte og personalesammensætning	2 Rengøringsassistenter, 19 Social og sundhedshjælpere, 9 Social og sundhedsassistenter, 2 Sygeplejersker, 3 ufaglærte, 3 planlægger (2 SSA og 1 SSH), 3 Tilkalder vikarer
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	23. maj 2022 kl. 09.30 til 13.30 – 13.45 til 14.45 24. maj 2022 kl. 09.15 til 10.15 – 10.30 til 11.45
Deltagere i interviews	<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere (enkeltinterview) • 1 konstitueret leder

<ul style="list-style-type: none"> • 1 planlægger (fremvisning af dokumentation) • 2 medarbejdere (gruppeinterview)
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. Døgncost for plejehjem, botilbud og rehabiliteringscenter SEL § 83 stk. 1, nr. 3. - Rehabiliteringsforløb SEL § 83a • Fremvisning af dokumentation • Kvalitetsvurdering af d. 18.08.2021 • Høringssvar modtaget den 13.06.2022
Tilsynskonsulent:
Anna Rask Poulsen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder og medarbejderne oplyser, at tidligere forslag til kvalitetsløft har givet anledning til udvikling og forbedring af indsatsen.
----------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Leder og medarbejderne oplyser, at borgerne får den hjælp de er visiteret til og, at hjælpen følger Kvalitetsstandard. Leder og medarbejdere tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, der er tilpasset den enkelte borgers behov. Leder supplerer, at der kan være nogle borgere der er utilfredse med det antal bade, der er bevilget. Medarbejderne oplyser, at ved behov for ændring i den tildelte hjælp, fremsendes ansøgning, i samarbejde med borger, til visitationen.</p> <p>Borgerne oplyser, at de modtager hjælp til personlig pleje. En borger oplyser, at vedkommende får flere bade i løbet af en uge, en borger får et bad om ugen og en borger modtager ikke hjælp til bad. Derudover får borgerne hjælp til den daglige egenomsorg. Borgerne oplyser i overensstemmelse, at de er tilfredse med den tildelte hjælp samt, at hjælpen løbende tilpasses deres behov.</p> <p>Borgerne oplyser, at de inddrages i de opgaver de selv magter. Borgerne giver flere eksempler herpå. Leder og medarbejdere tilføjer, at den enkelte borger inddrages i de delprocesser borger selv magter, afhængig af dagsformen.</p> <p>Leder og medarbejderne oplyser, at borgerne giver udtryk for, at de føler sig velsoigneret og veltilpasset i hverdagen. Borgerne er enige heri og supplerer med, at de er glade for, at det, som udgangspunkt, er de samme medarbejdere der kommer i deres hjem, hvilket er med til at øge deres livskvalitet og skabe tryghed.</p> <p>Borgerne oplyser yderligere, at medarbejderne er imødekommende, anerkendende og venlige, når de hjælper med den personlige pleje. Leder og medarbejderne tilføjer, at der</p>
----------------	---

	<p>er fokus på værdighed, respekt og ordentlighed i forbindelse med den udførte hjælp. Medarbejderne og borgerne giver eksempler herpå.</p> <p>Borgerne oplyser, at medarbejdere/ledelse, så vidt muligt, lytter til deres ønsker om tidspunktet for den ønskede hjælp og det er ligeledes muligt at flytte tidspunktet, hvis behov herfor. Borgerne giver flere eksempler herpå. Medarbejderne supplerer med, at der, så vidt muligt, tages hensyn til den enkelte borgers ønsker. Der er én borger som f.eks. får bad om aftenen og én borger der først får det første morgenbesøg til middag. Tidspunkter for hjælp til bad er, som udgangspunkt, om formiddagen og kun på hverdage, tilføjer medarbejderne.</p> <p>To borgere oplyser, at de har diverse hjælpemidler med henblik på, at letter deres hverdag.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<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"> - borgerne er tilfredse med den hjælp og støtte de modtager - hjemmeplejeleverandøren sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og støtte i forhold til bevillingen - borgerne inddrages i de delprocesser de magter, afhængig af dagsform - hjemmeplejeleverandøren har fokus på etik og værdighed i hjælp til den personlige pleje ud fra en anerkendende, respektfuld og rehabiliterende tilgang - hjemmeplejeleverandøren sikrer, at borgerne, så vidt muligt, modtager hjælp fra medarbejdere, der for den enkelte borger er genkendelig, hvilket skaber tryghed og øger den enkelte borgers livskvalitet <p>STS+ konstaterer, at der kan være nogle borgere der er utilfredse med deres bevilling.</p>

3.3. PRAKTISK HJÆLP

<p>Indsamlet data</p>	<p>Leder og medarbejderne oplyser, at borgerne får den hjælp de er visiteret til og, at hjælpen følger Kvalitetsstandard. Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, der er tilpasset den enkelte borgers behov, tilføjer leder og medarbejderne. Medarbejderne supplerer med, at nogle borgere derudover tilkøber ekstra rengøring f.eks. hvis der anvendes robotstøvsuger, idet borgerne ikke har kræfterne til at flytte møbler m.m.</p> <p>Leder og medarbejderne oplyser, at den enkelte borger inddrages i de delprocesser borger selv magter, afhængig af dagsformen.</p> <p>Leder og medarbejderne oplyser, at hjælpen letter borgernes dagligdag samt, at der løbende sker vurdering af den enkelte borgers behov. Medarbejderne tilføjer, at ved behov for ændring i den tildelte hjælp, fremsendes ansøgning, i samarbejde med borger, til visitationen.</p> <p>Leder og medarbejderne oplyser, at der, så vidt muligt, tages hensyn til den enkelte borgers ønsker om tidspunkter for rengøring. Det er også muligt, både for medarbejdere og borgere, at flytte tidspunktet for rengøring, hvis der opstår behov herfor.</p>
-----------------------	--

	<p>Borgerne oplyser, at de modtager rengøring 1 gang hver 14 dag og hjælpen er tilpasset deres behov. En borger supplerer, at vedkommende derudover har tilkøbt rengøring. Borgerne supplerer med, at de er tilfredse med den udførte rengøring, dog tilføjer én borger, at det indimellem sker, at der ikke støves af den pågældende dag, grundet manglende tid. Anden borger tilføjer, at vedkommende ønsker mere rengøring, idet der kommer mange medarbejdere igennem hjemmet dagligt, hvilket påvirker rengøringsstandarder i hjemmet. Borger har ikke økonomi til at tilkøbe ekstra rengøring, tilføjer borger.</p> <p>To borgere oplyser, at de er bekendt med muligheden for ansøgning om hovedrengøring en gang årligt. En borger oplyser, at vedkommende ikke er bekendt hermed.</p> <p>Borgerne oplyser desuden, at medarbejderne også løbende hjælper til med de praktiske opgaver, f.eks. skift af sengetøj, vasketøj m.m.</p> <p>Borgerne oplyser yderligere, at medarbejderne er imødekommende, anerkendende og venlige, når de udfører de praktiske opgaver. Leder og medarbejderne tilføjer, at der er fokus på værdighed, respekt og ordentlighed i forbindelse med den udførte hjælp. Medarbejderne og borgerne giver eksempler herpå.</p> <p>Borgerne oplyser, at medarbejdere/ledelse, så vidt muligt, lytter til deres ønske for, hvilket tidspunkt de ønsker hjælpen. Det er ligeledes muligt at flytte tidspunktet. Borgerne giver flere eksempler herpå. Desuden er det muligt at aftale med pågældende medarbejder, hvis der er specielle ønsker for rengøring, f.eks. rengøring af køleskab, tilføjer borger.</p> <p>Borgerne oplyser, at de inddrages i de opgaver de selv magter. Borgerne giver flere eksempler herpå.</p> <p>Borgerne oplyser, at der ikke anvendes robotstøvsuger i forbindelse med rengøring.</p> <p>Høringssvar modtaget den 13.06.2022: Det er ikke Susannes Hjemmepleje opgave at vejlede/informere borgere om mulighed for hovedrengøring en gang årligt, idet opgaven er forankret i visitationen. Susannes Hjemmepleje informerer borgere/visitationen, hvis der vurderes behov herfor.</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 overordnet er tilfredse med den hjælp de modtager - hjemmeplejeleverandøren overordnet sikrer, at borgerne får den hjælp og støtte der er bevilget - hjemmeplejeleverandøren yder hjælp og støtte jf. kommunens Kvalitetsstandarder - borgerne inddrages i de delprocesser de magter, afhængig af dagsform - hjemmeplejeleverandøren er imødekommende, anerkendende og venlige i mødet med borgerne <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandøren mangler sikring af, at alle borgere altid får udført de opgaver, der er bevilget hver 14 dag.

STS+ konstaterer, at der ses eksempel på borger der har ønske om bevilling af yderligere rengøring, grundet høj personalegennemgang dagligt.

3.4. MAD OG MÅLTIDSOPLEVELSE

Indsamlet data	<p>Leder og medarbejderne oplyser, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til og, at hjælpen følger Kvalitetsstandarden. Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, tilføjer medarbejderne og leder.</p> <p>Leder og medarbejderne oplyser, at hovedparten af borgerne modtager hjælp til de praktiske opgaver omkring forberedelse af måltiderne, f.eks. varme maden i mikroovn, serverer maden m.v., men medarbejderne er ikke til stede under måltiderne. Yderligere oplyser leder og medarbejderne, at nogle borgere får hjælp og måltidsstøtte i forbindelse med indtagelse af maden. Medarbejderne og leder supplerer med, at de forsøger at skabe gode måltidsoplevelser, når de er til stede under måltiderne. Medarbejderne og leder giver eksempler herpå. Derudover tilføjer medarbejderne, at der altid er afsat god tid til, at hjælpe den enkelte borger med indtagelse af maden.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der løbende er fokus på, om der opstår behov for specialkost, f.eks., hvis borger pludselig får svært ved at tygge maden, fejlsynk, observeret vægttab. Der dokumenteres og følges op på eventuelle observationer og ved behov, videresendes opgave til relevante aktører. Leder er enig heri og supplerer, at hvis der opstår behov for ernæringscreening, drøftes det med sygeplejerske og/eller andre relevante eksterne/interne aktører.</p> <p>Leder og medarbejderne oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med maden, de modtager fra de valgte leverandører. Det er muligt for borgerne at skifte leverandør, dog er det kun Madservice der laver specialkost.</p> <p>To borgere oplyser, at de modtager mad fra Madservice og en borger modtager ikke mad ude fra.</p> <p>En borger oplyser, at maden smager godt, dufter godt og giver borger lyst til at spise maden. Borger er tilfreds med antal valgmuligheder af retter. Borger modtager ikke hjælp til indtagelse af mad og drikke. Medarbejderne er behjælpelige med enkelte praktiske opgaver i forbindelse med forberedelse af måltider, men er ikke til stede under indtagelse af maden. Borger supplerer med, at nogle medarbejdere serverer aftensmaden på en tallerken, hvilket virker indbydende og giver borger lysten til at spise. Nogle medarbejdere serverer maden i den emballage maden kommer i, hvilket borger ikke oplever som værende indbydende og derfor ikke giver lysten til at spise.</p> <p>Anden borger oplyser, at maden er kedelig, mangler smag og dufter ikke af noget. Desuden mangler der valgmuligheder for tilbehør til de varme retter, f.eks. ris, pasta og kartoffelmos. Retterne er gammeldags, kartoflerne er bløde og de marinerede grønsager smager surt. Samlet set giver det ikke appetit. Borger tilføjer, at den friske salat smager rigtig godt og, at vedkommende modtager specialkost, grundet fokus på vægt, hvorfor maden bestilles fra Madservice. Borger modtager ikke hjælp til indtagelse af mad og drikke. Medarbejderne er behjælpelige med enkelte praktiske opgaver i forbindelse med forberedelse af måltider, men er ikke til stede under indtagelse af maden. Borger supplerer med, at der ikke siden 2016 har været en køkkenassistent ude hos borger med henblik på evaluering af måltider.</p>
----------------	---

	Borgerne oplyser, at de har mulighed for selv at bestemme, hvornår de spiser maden.
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende mad og måltidsoplevelse bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandøren yder hjælp og støtte til mad og måltider, jf. Kvalitetsstandarden - borgerne er tilfredse med den hjælp og støtte de modtager - hjemmeplejeleverandøren har fokus på om borgerne har behov for specialkost - hjemmeplejeleverandøren inddrager relevante interne/eksterne aktører ved behov for ernæringscreening - hjemmeplejeleverandøren overordnet har fokus på, at borgere får gode måltidsoplevelser <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandøren ikke i alle tilfælde serverer maden indbydende, hvilket påvirker den enkelte borgers måltidsoplevelse <p>STS+ konstaterer, at ikke alle borgere er tilfredse med maden modtaget fra Madservice samt opfølgning heraf.</p>

3.5. REHABILITERINGSFORLØB

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

3.6. ENSOMHED

Indsamlet data	<p>Leder og medarbejderne oplyser, at der sker videndeling om temaet Ensomhed på personalemøder, via mail og på morgenmøderne. Medarbejderne supplerer, at der derudover er drøftelser om Ensomhedskort "<i>Kom og vær med i vores lokale fællesskab</i>", som udleveres til alle borgere. Medarbejderne tilføjer, at det er et tilbud om en samtale vedrørende borgeres mulighed for at deltage i det lokale fællesskab og derved forebygge ensomhed. Leder tilføjer, at samtalen med borger, så vidt muligt, altid varetages af en medarbejder borger kender, hvilket skaber tryghed for den enkelte borger.</p> <p>Leder og medarbejderne oplyser, at medarbejderne har kompetencer til at varetage <i>den svære samtale</i>. Medarbejderne og leder tilføjer, at én medarbejder har god og relevant viden om temaet <i>den svære samtale</i> og pågældende er god til, at dele sin viden med øvrige kollegaer. Derudover har alle medarbejdere fået undervisning i <i>den svære samtale</i>, supplerer medarbejderne.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke føler sig ensomme i hverdagen og, hvis de har behov for at tale om svære ting, bruger de pårørende, venner og tidligere kollegaer. To af borgerne oplyser, at de også kan tale med medarbejderne. Borgerne tilføjer, at medarbejderne er gode til at skabe dialog, både om almindelige hverdagsting, men også om ting, der kan være svære at tale om.</p>
----------------	---

	<p>Borger oplyser, at vedkommende går til ridning, træning (senhjerneskode center) en gang ugentligt og er på familiebesøg jævnligt. Borger har desuden klippekort, som anvendes efter borgers eget valg. Borger tilføjer, at det giver vedkommende en god livskvalitet at komme ud blandt andre mennesker, dog har borger pludselig fået ændret sin bevilling omkring kørsel fra et ubegrænset antal køreture til en bevilling på 25 ture, hvilket påvirker borgers livskvalitet negativt. Borger er ikke bekendt med årsagen hertil, tilføjer borger.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende går til træning 2 gange ugentlig, men derudover deltager borger ikke i aktiviteter i lokalområdet. Borger tilføjer, at vedkommende er utryk ved at bevæge sig udenfor, uden ledsager. Borger supplerer, at vedkommende er tildelt klippekort, men tiden anvendes til dosering af medicin.</p> <p>Tredje borger oplyser, at vedkommende indimellem deltager i koncerter. Derudover spiller borger kort en gang ugentlig og har et godt venskab med nabo, som tit kommer på besøg.</p> <p>To borgere oplyser, at de har modtaget tilbud om samtale med medarbejder vedrørende "Kom og vær med i vores lokale fællesskab", men har begge takket nej. En borger oplyser, at vedkommende ikke har fået tilbud om samtale vedrørende "Kom og vær med i vores lokale fællesskab".</p> <p>Høringsvar modtaget den 13.06.2022:</p> <p>Borgere under 65 år modtager ikke tilbuddet om samtale vedrørende "Kom og vær med i vores lokale fællesskab".</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"> - hjemmeplejeleverandøren udleverer Ensomhedskort til alle borgere med tilbud om en samtale vedrørende deltagelse i det lokale fællesskab - hjemmeplejeleverandøren har fokus på forebyggelse af ensomhed - hjemmeplejeleverandøren har kompetencer til at varetage <i>den svære samtale</i> og imødekommer borgernes behov herfor - borgerne kan tale med medarbejdere om de svære ting ved behov herfor <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - indsatsen efter klippekortsordningen ikke i alle tilfælde udføres efter ordningens formål og borgerens ønsker <p>STS+ konstaterer, at der ses eksempel på, at borger i mindre grad kan deltage i socialt samvær i det omgivende samfund grundet nedgang i bevilling af kørsel.</p>

3.7. DOKUMENTATION

<p>Indsamlet data</p>	<p>Leder, planlægger og medarbejderne oplyser i overensstemmelse, at der løbende sikres al relevant og nødvendig dokumentation, herunder opdatering af tilstande og døgnrytme. Medarbejderne og planlægger supplerer med, at de daglige opgaver hos den enkelte borger registreres i kalender samt, at der kvitteres herfor, når opgave er udført. Medarbejder tilføjer, at der kan være situationer, hvor der skal foregå yderligere dokumentation, hvorfor der først kvitteres, når øvrig dokumentation/observation er indskrevet i Nexus.</p>
-----------------------	--

	<p>Medarbejderne oplyser, at de er opmærksomme på forandringer hos borgerne, der dokumenteres og følges op. Hvis der opstår behov for ændring i den tildelte ydelse ansøges, i samarbejde med borger, via ledelsen/visitationen. Det gør sig gældende både ved øget og faldende behov, tilføjer medarbejderne.</p> <p>Leder og medarbejderne oplyser, at den enkelte borgers samlede funktionsniveau gennemgås mindst en gang årligt.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der sker videndeling via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personale møder 2 gange årligt - Trivselstavle - Nyhedsmappen - Mailkorrespondance - Morgenmøder <p>Medarbejderne tilføjer, at der er et godt samarbejde med visitator, sygeplejersker og terapeuter (Visitationen) og der afholdes tværfaglige møder, hvor alle relevante eksterne og interne samarbejdspartnere deltager, når der vurderes behov herfor.</p> <p>Det fremgår af stikprøver vedrørende 3 borgers dokumentation, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der er overensstemmelse mellem visitering og beskrivelser i døgnrytme - døgnrytme har beskrivelse af borgernes indsats, medarbejdernes indsats, herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives - der ses eksempler på "særlig opmærksomhed" er udfyldt med relevant data - der ses eksempel på, at fagligt notat er gennemgået og opdateret af sygeplejerske - Ydelser fremgår af den enkelte borgers kalender - Alle morgen ydelser er udført og kvitteret på dagen - der er bevilget klippekort - der er indsat opgaver med dato for opfølgning - der ses eksempel på, at opgave fremsendt til Terapeuter i visitationen (TIV) er færdigbehandlet af TIV - beskrivelserne afspejler faglighed og etik - der ses eksempel på, at beskrivelse i felt "borgers egen indsats" også indeholder beskrivelse af "medarbejders indsats" - der ses eksempel på, at "borgers egen indsats" ikke er uspecificeret - der ses eksempel på, at antal bade ikke er tilpasset bevilling (visitation ansvarlig jf. medarbejder)
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandøren løbende dokumenterer al relevant og nødvendig dokumentation og der sker opfølgning herpå - der sker som minimum opdatering af den enkelte borgers samlede funktionsniveau en gang årligt - hjemmeplejeleverandøren sikrer videndeling - der er overensstemmelse mellem de tildelte ydelser og beskrivelser i døgnrytme - ydelser fremstår i den enkelte borgers kalender på dagen - morgenydelser er udført og kvitteret - opgaver er afsluttet med dato - dokumentationen afspejler faglighed og etik <p>STS+ vurderer det negativt, at</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - borgerens egen indsats ikke er uspecificeret - borgerens indsats og medarbejderens indsats er beskrevet i feltet "borgers egen indsats" <p>STS+ konstaterer, at dokumentation af antal tildelte bade til borger, sammenholdt med bevilling, ikke er retvisende i Nexus. Dokumentation foretages ikke af hjemmeplejeleverandøren, men af visitationen, jf. medarbejder.</p>
--	---

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