



# KVALITETSVURDERING

ÅRSLEV HJEMMEPLEJEGRUPPE

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

2024

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)

# KVALITETSVURDERING

## INDHOLD

<b>Forord</b> .....	<b>1</b>
<b>Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder</b> .....	<b>2</b>
<b>Praktiske oplysninger</b> .....	<b>5</b>
<b>Datagrundlag</b> .....	<b>6</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>18</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>19</b>

## 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.

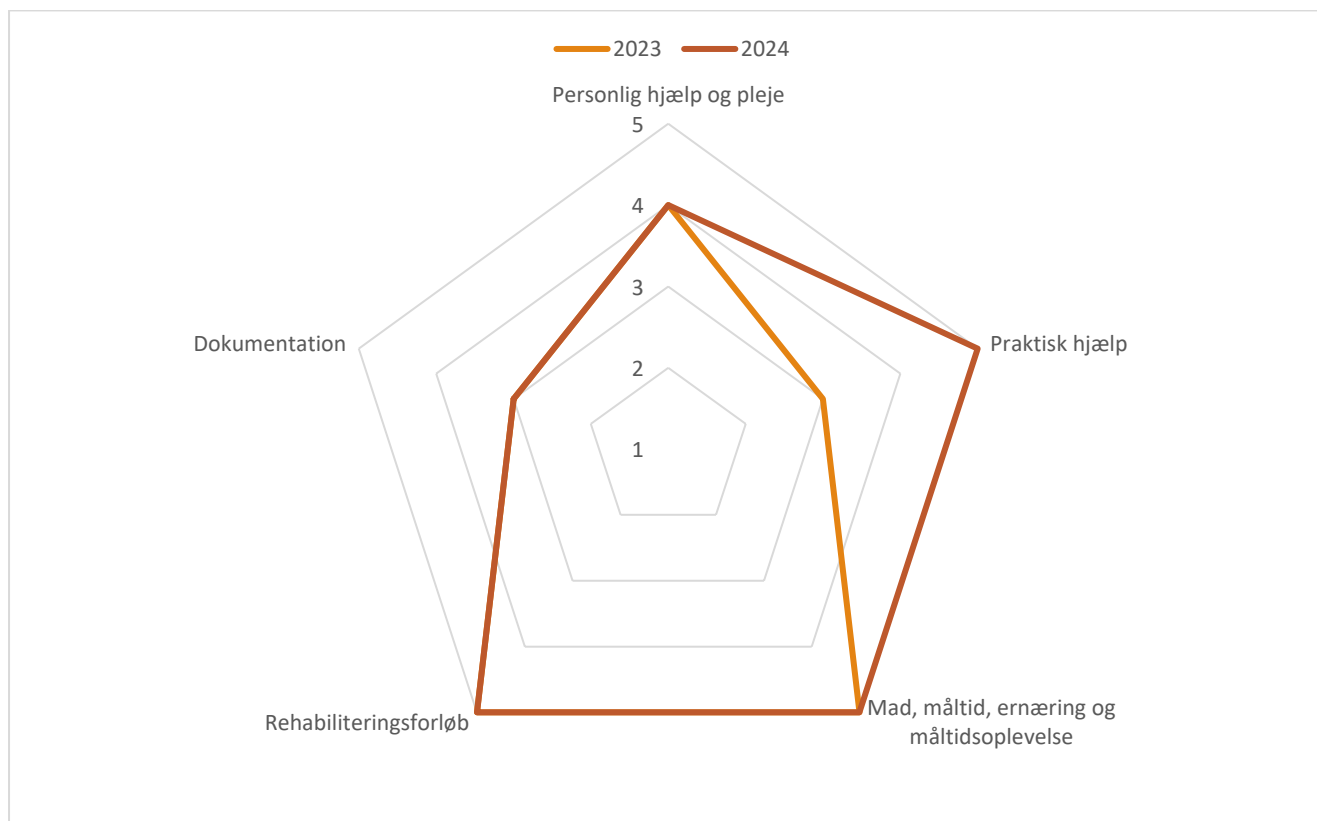
Faaborg-Midtfyn Kommune, Sundhed og Ældre har besluttet, at datagrundlaget for kvalitetsvurderingerne er baseret på udtalelser fra tilbuddets leder, to til tre borgere, to til tre medarbejdere samt dokumentation i form af relevante kvalitetsstandarder og døgnrytmebeskrivelser for én til to borgere. Tilsynets samlede vurderinger og temavurderinger baserer sig derfor udelukkende på baggrund af de gennemførte interview og dataindsamlinger.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Årslev Hjemmeplejegruppe

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Årslev Hjemmeplejegruppe 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 det ikke kan oplyses, om seneste kvalitetsvurdering har givet anledning til udvikling og refleksion.	

<p>Personlig hjælp og pleje</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god.</p> <p>STS+ vurderer, at 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.</p> <p>STS+ konstaterer, at hjemmeplejegruppen yder hjælp til bad jævnfør den visiterede hjælp.</p> <p>STS+ konstaterer, at udgangspunkt for visiteret hjælp til bad er en gang om ugen, og at det af kommunens kvalitetsstandard 2024 fremgår (citater): <i>"Alt efter, hvordan du klarer dig, modtager du brusebad eller sengebade som udgangspunkt 2 gange om ugen."</i></p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgeres ønsker for tidspunkter til at modtage hjælp ikke i alle tilfælde indhentes.</p>	<p>4</p>
<p>Praktisk hjælp</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver 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, der ydes.</p>	<p>5</p>

<p>Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider 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 de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i meget høj grad skaber gode måltidsoplevelser.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i meget høj grad har fokus på, om der sker ændringer i borgeres behov for støtte vedrørende mad og måltider – herunder at den nødvendige ernæringsindsats iværksættes og understøttes.</p>	<p>5</p>
<p>Rehabiliteringsforløb</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende rehabiliteringsforløb er god.</p> <p>STS+ vurderer, at rehabiliteringsforløb 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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at rehabiliteringsforløbene har en positiv effekt.</p>	<p>5</p>
<p>Dokumentation</p>	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende dokumentation er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i middel grad sikrer relevant, konkret og overskuelig dokumentation, og at dokumentationen i middel grad afspejler faglighed og etik.</p> <p>STS+ vurderer at døgnrytme ikke i alle tilfælde er opdateret.</p> <p>STS+ vurderer, at afvigelser ikke i alle tilfælde er dokumenteret.</p> <p>STS+ vurderer, at manglende uddybning i dokumentation og handleanvisning kan give anledning til uens praksis.</p>	<p>3</p>

**1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT**

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. At hjemmeplejegruppen har fokus på i alle tilfælde at indhente borgeres ønsker for tidspunkter til at modtage hjælpen (jf. tema Personlig hjælp og pleje)
2. At hjemmeplejegruppen har fokus på, at borgeres døgnrytmer i alle tilfælde er opdaterede (jf. tema Dokumentation)
3. At hjemmeplejegruppen har fokus på, at afvigelser i alle tilfælde dokumenteres. (jf. tema Dokumentation)
4. At hjemmeplejegruppen sikrer, at udførlig dokumentation bidrager til ensartet praksis (jf. tema Dokumentation)

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM ÅRSLEV HJEMMEPLEJGRUPPE

Adresse
Lumbyvej 64C, 5792 Årslev
Leder
Karina Dücher Nielsen
Antal borgere
Ca. 200
Antal ansatte og personalesammensætning
57: 2 planlæggere (begge uddannede social- og sundhedsassistenter), 1 Terapeut, 14 social- og sundhedsassistenter (heraf er den ene timelønsafløser), 26 social- og sundhedshjælpere (heraf er den ene timelønsafløser), 7 ufaglærte medarbejdere på fastimetal – deltid, 7 ufaglærte medarbejdere som timelønsafløser.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
21-05-2024 kl. 09.30 – 14.00
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 borgere (enkeltinterview)</li> <li>• 3 medarbejdere (gruppeinterview)</li> <li>• Leder (enkeltinterview)</li> </ul>
Skriftligt materiale og online oplysninger

- Sundhed og ældre. Tilsynspolitik 2024
- Kvalitetsstandarder:
  - Kvalitetsstandard Personlig hjælp og pleje. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget marts 2024
  - Kvalitetsstandard for praktisk hjælp. Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 12. april 2023
  - Kvalitetsstandard 2024. Rehabiliteringsforløb. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget marts 2024
  - Kvalitetsstandard 2024. madservice for hjemmeboende. Godkendt af Sundheds- og ældreudvalget marts 2024.
- Faaborg-Midtfyns Kommunes hjemmeside "Hjemmehjælp"
- Kvalitetsvurdering af d. 09-06-2023
- Dokumentation fremvist under tilsynsbesøget
- Høringssvar modtaget fra leder d. 06-06-2024 (ingen bemærkninger)

Tilsynskonsulent

Lena Birch Christiansen

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	<p>Medarbejdere oplyser, at de ikke kan huske, om tidligere tilsyn og rapport har givet anledning til drøftelse og udvikling.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende mener at have hørt, at der er udarbejdet handleplan på baggrund af seneste tilsynsbesøg.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende er tiltrådt stillingen 1. januar 2024.</p>
----------------	---

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende får daglig hjælp til at komme op/i seng, til støttestrømper og soignering samt hjælp til bad en gang om ugen. Borgeren oplyser, at vedkommende får hjælp til bad den dag i ugen, vedkommende ønsker, og at det ikke er en fast dag. Borgeren oplyser, at borger altid kan komme i bad en gang om ugen, og at hjælp til bad aldrig aflyses.</p> <p>To borgere oplyser, at de ikke modtager personlig hjælp og pleje, men modtager hjælp dagligt i forbindelse med medicin. En af borgerne oplyser, at medarbejdere spørger borger om hjælpen passer, og borger tilføjer (citater): <i>"Vi snakker med dem om alting. Det er dejligt, at der kommer nogen hver dag – så vi lige kan drøfte ting med dem – de er ualmindeligt flinke alle sammen."</i></p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager den hjælp, de er visiteret til og hjælp jævnfør Kvalitetsstandard. Medarbejdere tilføjer, at hvis en borger siger nej til at modtage hjælp til bad, respekteres dette. Medarbejdere og leder oplyser, at udgangspunktet for antal bade er 1 gang om ugen, men at borgere kan visiteres til hjælp til bad flere gange ugentligt. Medarbejdere oplyser, at mange borgere modtager hjælp til bad to gange ugentligt, og at en borger modtager hjælp til bad 3 gange om ugen.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at personlig hjælp og pleje har højeste prioritet og ikke aflyses eller flyttes. Medarbejdere oplyser, at hjælp til bad kun flyttes i forbindelse med helligdage, hvor borgere tilbydes hjælp en alternativ dag.</p> <p>Borger oplyser, at hjælpen passer til vedkommendes behov, og at der ikke har været behov for tilpasning.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov ved at snakke med borgeren, rette i Tilstande; skrive en observation i Nexus og sende en opgave til planlægger om ændring af hjælp. Medarbejdere tilføjer, at planlægger videresender opgaven til visitator, og at der med faglig begrundelse opnås ændring i visitationen. Leder oplyser, at observerede ændringer i en borgers behov dokumenteres i Tilstande, og der sendes en opgave til visitationen. Leder oplyser, at der afholdes borgermøder, hvor visitator deltager en gang om ugen, og at visitator er tilstede enten før eller efter mødet med henblik på mulighed for dialog med medarbejdere.</p> <p>Borger oplyser, at vedkommende får mulighed for at bidrage, når hjælpen ydes. Medarbejdere oplyser, at borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan – eventuelt med guidning - hvilket bidrager til, at de kan bibeholde deres ressourcer og bevare deres selvværd. Medarbejdere oplyser, at de prioriterer tid til, at borgere bidrager.</p> <p>Leder oplyser, at der er fokus på rehabilitering, herunder at borgere får mulighed for at gøre det de kan. Leder tilføjer, at vedkommende ikke er vidende om, <i>"om omsorgsgen nogle gange tager over."</i></p> <p>Borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med hjælpen. Borgeren fremhæver positivt, at det ofte er den samme medarbejder, der kommer om dagen.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen. Medarbejdere tilføjer, at nye medarbejdere bliver grundigt oplært.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende antager, at borgerne er tilfredse, og at vedkommende får meget få klager.</p> <p>Borger oplyser, at vedkommende oplever værdighed og trykthed, når hjælpen modtages. Borger siger (citater): <i>"Ja, det er rigtig dejligt. De er jo flinke"</i>.</p>
----------------	--



Medarbejdere oplyser, at der er værdighed i leveringen i hjælpen ved at tilgodese borgerens behov, have en empatisk tilgang og skabe en god relation. Leder oplyser, at der er fokus på ordentlighed og dialog med borgere, og at medarbejdere omtaler borgere – herunder borgere, der kan udfordre medarbejdere - på en ordentlig måde.

Borger oplyser, at hjælpen bidrager til, at vedkommende kan bevare sin livskvalitet og føle sig godt tilpas.

Medarbejdere oplyser, at de har fokus på at tilgodese den enkelte borgers behov ud fra viden om borgeren, hvorved hjælpen bidrager til, at borgerne kan føle sig velsoignerede og bevare livskvalitet og værdighed. Medarbejdere tilføjer, at en borgers særlige ønsker vil stå i døgnrytmeplanen, og at det eksempelvis kan omhandle ønske om at få neglelak på, eller hvordan håret ønskes redt.

Leder oplyser, at borgerne imødekommes ud fra deres behov, og at det respekteres, når borgere siger fra i forhold til at modtage hjælpen.

Borger oplyser, at medarbejdere ikke har spurgt, om vedkommendes ønsker for tidspunkter for hjælp. Borger oplyser, at vedkommende får hjælp om morgenen kl. 9, men at vedkommende ville ønske, hjælpen kom tidligere. Borger tilføjer, at medarbejdere ikke ved, at vedkommende har dette ønske. Borger oplyser, at tidspunkt for hjælp om aftenen passer fint.

Medarbejdere og leder oplyser, at de spørger borgere om deres ønsker for tidspunkter for hjælp, og at det søges imødekommet i videst muligt omfang. Medarbejdere tilføjer, at ønsker søges imødekommet indenfor rammen kl. 07.20 – kl. 22.00 samt ud fra en faglig vurdering, af, hvem der eksempelvis har størst behov for at komme tidligt op. Leder tilføjer, at borgere i alle tilfælde får et ordentligt svar, hvis det ikke er muligt at imødekomme deres ønsker.

Medarbejdere oplyser, at ved afvigelser i aftalt tidspunkt for hjælp på plus/minus en halv time, orienteres borgeren om afvigelsen.

<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjemmeplejegruppen yder personlig hjælp og pleje jævnfør de visiterede ydelser.</li> <li>- borgere er tilfredse med den hjælp, de modtager.</li> <li>- hjemmeplejegruppen sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til deres aktuelle behov.</li> <li>- hjemmeplejegruppen har fokus på tryghed og værdighed i hjælp til personlig pleje ud fra en respektfuld og rehabiliterende tilgang.</li> <li>- borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes.</li> <li>- hjemmeplejegruppen imødekommer borgernes ønsker og behov i forhold til tidspunktet for hjælpen, så vidt muligt.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgeres ønsker for tidspunkter til at modtage hjælp ikke i alle tilfælde indhentes.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at hjemmeplejegruppen yder hjælp til bad jævnfør den visiterede hjælp. STS+ konstaterer, at udgangspunkt for visiteret hjælp til bad er en gang om ugen, og at det af kommunens kvalitetsstandard 2024 fremgår (citater): <i>"Alt efter, hvordan du klarer dig, modtager du brusebad eller sengebade som udgangspunkt 2 gange om ugen."</i></p>
------------------------	---

### 3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring. Borger ved ikke, hvor ofte vedkommende modtager hjælpen. Borgeren oplyser, at vedkommende får hjælp til sengetøjsskift og tøjvask efter behov, og at den praktiske hjælp passer til vedkommendes behov.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til rengøring hver 14. dag. En tredje borger oplyser, at vedkommende ikke modtager hjælp eller støtte til praktiske opgaver.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager den visiterede hjælp og hjælp jævnfør kvalitetsstandard. Medarbejdere og leder oplyser, at hjælp til rengøring kan rykkes i tilfælde af sygdomsmeldinger i medarbejdergruppen. Medarbejdere og leder tilføjer, at borgeren i de tilfælde orienteres telefonisk og tilbydes hjælpen dagen efter.</p> <p>Leder oplyser, at hjælp kan tilbydes senest 2 dage efter den planlagte hjælp.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at flytning af hjælp på hjemmeplejens initiativ sker sjældent - måske en gang i kvartalet.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen passer til deres behov.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at hjælpen tilpasses på baggrund af snak med borgeren, og at medarbejdere, der yder hjælp til rengøring, er gode til at dokumentere observerede ændringer hos borgeren.</p> <p>Leder oplyser, at det primært er en af de ufaglærte medarbejdere, der varetager rengøringsopgaver. Leder tilføjer, at der ved udførelse af rengøringsopgaver er en stor opmærksomhed på, om borgerens behov ændres og et stort fokus på, at hjælpen tilpasses. Leder oplyser konkret eksempel.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen. Medarbejdere tilføjer, at nogle borgere kunne ønske sig mere hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende ikke hører utilfredshed eller klager. Leder oplyser, at medarbejdere ved behov gør borgere opmærksomme på deres mulighed for at søge hovedrengøring.</p> <p>Borgere oplyser, at de oplever tryghed, når hjælpen modtages, og at hjælpen ydes med respekt for borgerens hjem.</p> <p>Leder oplyser, at der er værdighed i levering i ydelsen i form af respekt for borgere; at præsentere sig og at være lydhør i dialogen om, hvad der er vigtigt for borger at få hjælp til.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende godt kan være lidt med, når hjælpen modtages. Den anden borger oplyser, at vedkommende ikke inddrages i hjælpen, når den modtages, men at vedkommende gør klar, inden der skal gøres rent, og at vedkommende selv støver af og kan støvsuge lidt på andre tidspunkter. Borgeren oplyser eksempel på, at vedkommende inddrages i, hvad der skal gøres den pågældende dag.</p>
----------------	--

Medarbejdere oplyser, at de inddrager borgere, når hjælpen ydes, eksempelvis kan borgere støve af, vande blomster eller flytte lidt på møblerne, samtidig med at hjælpen ydes.

Leder oplyser, at borgere inddrages ud fra deres funktionsniveau, og at medarbejdere går i dialog med borger om, hvilke opgaver der kan samarbejdes om. Leder tilføjer, at medarbejdere motiverer borgere til inddragelse med respekt for borgeres ønsker for inddragelse.

En borger oplyser, at hjælpen bidrager til, at borger kan have kræfter til at støve af og rydde op.

En anden borger oplyser om hjælpen (citater): *"Det er rigtig dejligt"*.

Medarbejdere oplyser, at det har betydning for borgerne, at der er (citater): *"Rent og ryddeligt"*, og at hjælpen bidrager til, at borgere kan bruge deres kræfter på andre aktiviteter.

Leder oplyser, at hjælpen bidrager til, at borgere får oplevelsen af, at deres hjem fungerer, og at de kan føle sig tilpasse i eget hjem.

En borger oplyser, at hjælpen ydes på forskellige dage, og at vedkommende ikke ved, hvornår der ydes praktisk hjælp, men at vedkommende er tilfreds med, at det fungerer således.

En anden borger oplyser, at vedkommende er blevet spurgt om tidspunkt for hjælp, og at tidspunktet er tilpasset vedkommendes aktiviteter. Borgeren oplyser, at rengøring foregår på planlagte dage, som vedkommende er bekendt med.

Medarbejdere oplyser, at borgere bliver spurgt, hvilke dage og tidspunkter for hjælp, der passer bedst. Medarbejdere tilføjer, at ved afvigelser i aftalt tidspunkt for hjælp på plus/minus en time orienteres borgeren om afvigelsen.

Leder tilføjer, at praktisk hjælp som oftest ligger fra sidst på formiddagen

En borger oplyser, at velfærdsteknologiske løsninger i form af robotstøvsuger ikke har været på tale.

Medarbejdere oplyser, at de snakker med nogle borgere om kommende implementering af robotstøvsugere og -vaskere. Medarbejderne tilføjer (citater): *"Vi er gode til at snakke det op"*. Medarbejdere tilføjer, at nogle borgere udtrykker bekymring for faldrisiko

Leder oplyser, at der i hjemmeplejegruppen er opmærksomhed på projekt robotstøvsugere og -vaskere, hvor borgere vil kunne få hjælp til at starte maskinen og tømme/fylde vand i.

Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- hjemmeplejegruppen yder hjælp eller støtte til praktiske opgaver jævnfør kommunens kvalitetsstandard.</li><li>- borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager.</li><li>- hjemmeplejegruppen sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp i forhold til deres aktuelle behov.</li><li>- hjemmeplejegruppen har fokus på borgernes tryghed og inddragelse ved hjælp og støtte til praktiske opgaver.</li><li>- hjemmeplejegruppen inddrager borgerne i tidspunkter for rengøring.</li><li>- hjemmeplejegruppen er opmærksom på den kommende implementering af velfærdsteknologiske hjælpemidler i form af robotstøvsugere og -gulvvaskere.</li></ul> <p>STS+ konstaterer, at nogle borgere kunne ønske sig mere hjælp, end der kan ydes inden for kvalitetsstandardens rammer.</p>
----------------	--

### 3.4. MAD, MÅLTID, ERNÆRING OG MÅLTIDSOPLEVELSE

Indsamlet data	<p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp til mad og måltider jævnfør kvalitetsstandarden.</p> <p>Borgere oplyser, at de modtager varm mad fra det kommunale køkken, og selv klarer morgenmad og kold mad.</p> <p>En borger siger om maden (citater): <i>"Det er rigtig fint"</i>. En anden borger siger (citater): <i>"Det smager godt – den er rigtig god – jeg varmer det bare op – og så dufter det"</i>. Den tredje borger siger om maden (citater): <i>" Udmærket – det smager godt – det er sådan ligesom hjemmelavet mad. Ser godt ud - og dufter."</i></p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere modtager mad fra det kommunale køkken samt fra Det Gode Madhus. Medarbejdere oplyser, at mange borgere udtrykker, at mad fra det kommunale køkken ikke ser lækker ud og ikke dufter.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at når de hører utilfredshed med maden, gør de borger opmærksom på vedkommendes mulighed for at skifte leverandør, og at de hjælper dermed, hvis borgeren ønsker det.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende ikke hører klager over maden eller over hjælp til måltider.</p> <p>Borgere og medarbejdere oplyser, at der vedrørende den varme mad er valgmuligheder vedrørende menu.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere kan være behjælpelige med at bestille mad, hvis borgeren er visiteret til hjælp til strukturelle opgaver.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til at opvarme og få serveret den varme mad. Borgeren oplyser, at maden anrettes og serveres pænt.</p> <p>To borgere oplyser, at de ikke modtager hjælp i forbindelse med spisning.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de hjælper med at anrette, opvarme, servere, skylle af og sætte i opvaskemaskine.</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke har behov for hjælp under måltider.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de har fokus på at anrette maden pænt på tallerken; at fortælle borgeren, hvad menuen består af, og ved småtspisende borgere, at anrette maden i små portioner.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at nogle borgere visiteres til, at medarbejdere er tilstede sammen med borgeren under måltidet, og at de har fokus på at snakke med borgeren om andre emner end mad og måltider.</p> <p>Leder oplyser, at der er fokus på, at maden serveres indbydende, og at maden er lagt pænt.</p> <p>Leder oplyser, at der ved hjælp til måltider lyttes til, hvad borgeren vil, samt at borgeren inddrages og i videst muligt omfang er deltagende i, hvordan måltidet foregår.</p> <p>Borger oplyser, at tidspunktet for opvarmning og servering af middagsmad passer for vedkommende.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at de indhenter borgeres ønsker for tidspunkter for hjælp til måltider. Medarbejdere oplyser, at hjælp til måltidet midt på dagen hovedsagelig er mellem kl. 11.30 og 13.00. Leder oplyser, at hjælp til aftensmåltidet aktuelt starter kl. 17.30.</p> <p>Borgere oplyser, at de selv klarer, hvis de bliver sultne eller tørstige udenfor måltiderne. Medarbejdere og leder oplyser, at borgere ved behov kan visiteres til eksempelvis væskebesøg.</p>
----------------	---

	<p>To borgere oplyser, at de ikke tror, medarbejderne holder øje med deres vægt, og at det ikke er relevant.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at hvis de observerer, at en borger har problemer med at spise kan den kommunale ergoterapeut kontaktes, og borgeren kan evt. tilbydes mad, der er tilpasset borgerens behov eksempelvis cremet eller hakket kost.</p> <p>Leder oplyser, at borgere understøttes i at spise, ved at medarbejdere er nysgerrige på, hvad borger kan lide, og at medarbejdere evt. kan foreslå proteindrik. Leder tilføjer, at der i kommunen etableres en ernæringsgruppe, hvor en social- og omsorgshjælper fra hjemmeplejegruppe Årslev skal deltage.</p> <p>Leder oplyser, at hvis det observeres, at en borger har udfordringer afsøges det, hvad borger har behov for, og ved behov iværksættes det, at kosten ændres.</p> <p>Leder oplyser, at ved dysfagi kan det iværksættes, at kommunens ergoterapeuter kommer på besøg hos borger.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgere får madservice og hjælp til mad og måltider jævnfør kommunens kvalitetsstandarder.</li> <li>- borgeres ønsker/behov for mad udenfor måltiderne imødekommes.</li> <li>- borgerne orienteres om deres mulighed for leverandørskift.</li> <li>- hjemmeplejegruppen har fokus på, at maden tilberedes og serveres indbydende, så den stimulerer borgerne til at spise.</li> <li>- hjemmeplejegruppen har fokus på den gode måltidsoplevelse, herunder at måltider anrettes indbydende og under hensyn til den enkelte borgers ønsker og behov.</li> <li>- hjemmeplejegruppen har fokus på, om borgere får behov for hjælp vedrørende mad, måltider og ernæring, og om behov ændrer sig.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer at ikke alle borgere er tilfredse med den mad, der leveres fra den kommunale leverdør.</p> <p>STS+ konstaterer, at medarbejderne oplyser navn på leverandør, der ikke er godkendt som privat leverandør af madservice af kommunen.</p>

### 3.5. REHABILITERINGSFORLØB

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de ikke har hørt om rehabiliteringsforløb.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør kvalitetsstandard. Medarbejdere tilføjer, at de fleste borgere stater op i rehabiliteringsforløb, og at mange borgere er i forløb med DigiRehab.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at rehabiliteringsforløb iværksættes med det samme, efter det er blevet bevilget.</p> <p>Leder oplyser, at inden for 5 dage efter en borger er blevet tilkendt et rehabiliteringsforløb, besøger hjemmeplejegruppens rehabiliteringsterapeut borgeren.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der følges op på rehabiliteringsforløb ved dokumentation i Nexus og på borgermøder, der afholdes hver uge for borgere i rehabiliteringsforløb. Medarbejdere oplyser, at der løbende dokumenteres, hvordan det går med borgeren, eksempelvis hvis en borger selv har været i bad, men fortsat har behov for hjælp til at tørre sig og tage tøj på.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der ved borgere er mere dokumentation – flere afvigelser - end ved borgere, der modtager vedvarende hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke er øget forpligtigelse til at dokumentere ved borgere i rehabiliteringsforløb, men at der er øget dokumentation i forhold til de mål, der er opstillet med borgeren.</p> <p>Leder oplyser, at der afholdes rehabiliteringsmøder en gang om ugen, hvor rehabiliteringsterapeuten udvælger de borgere, der skal drøftes på mødet.</p> <p>Leder oplyser, at hver rehabiliteringsforløb vurderes efter henholdsvis 4 - 8 - 12 uger.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere har en god dialog med rehabiliteringsterapeuten – også eksempelvis for drøftelse, hvis en medarbejder har observeret, at en borger måske vil kunne have positiv effekt af at deltage i et rehabiliteringsforløb. Leder tilføjer, at rehabiliteringsterapeuten også mødes med medarbejdere, der arbejder om aftenen.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at rehabiliteringsterapeuten altid i løbet af et forløb er på opfølgingsbesøg.</p> <p>Medarbejdere tilføjer, at terapeuten også deltager, hvis medarbejdere oplever problemer i et forløb, og at rehabiliteringsterapeuten har stor viden om hjælpemidler.</p> <p>Leder tilføjer, at rehabiliteringsterapeuten gerne er på besøg hos borgere sammen med en medarbejder, der kender borgeren.</p> <p>Leder oplyser, at rehabiliteringsterapeuten er med til at visitere tid til forløbene.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at forløb justeret op/ ned af rehabiliteringsterapeuten ved dokumenteret ændringer.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at rehabiliteringsterapeuten afslutter forløb.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at rehabiliteringsterapeuten ikke i alle tilfælde er på besøg i forbindelse med afslutningen.</p> <p>Leder oplyser, at rehabiliteringsterapeuten i de fleste tilfælde er med ude for at afslutte forløb.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at forløb kan afsluttes på borgerens initiativ, og når medarbejdere observerer, at mål er opnået. Når mål er opnået skrives i observationer, tilstande rettes og forløbet afsluttes, oplyser medarbejderne.</p> <p>Leder oplyser, at et rehabiliteringsforløb kan afsluttes med, at borger visiteres til vedvarende hjælp, eller at borger ophører med at modtage hjælp. Leder tilføjer, at i tilfælde, hvor en borger ikke er enig i hjemmeplejens vurdering af, at hjælpen kan ophøre, undersøger medarbejdere ved borger, hvad årsagen er til, at borgeren er uenig,</p>
----------------	---



	<p>og hvis det omhandler tryghed, kan medarbejdere eksempelvis foreslå, at borgeren får et nødkald.</p> <p>Leder oplyser, at der aktuelt er ca. 20 borgere i rehabiliteringsforløb, og at vedkommende tænker, rehabiliteringsforløb giver positiv effekt.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjælpen ydes ud fra kommunens kvalitetsstandard.</li> <li>- rehabiliteringsforløb planlægges og tilrettelægges i samarbejde med den enkelte borger.</li> <li>- rehabiliteringsforløb dokumenteres, og det vurderes løbende, om hjælpen passer til borgerens behov.</li> <li>- rehabiliteringsforløb tilrettelægges, udføres og afsluttes i et tæt samarbejde mellem hjemmepleje og terapeut, der er ansat i hjemmeplejegruppen.</li> <li>- rehabiliteringsforløb evalueres løbende samt ud fra en fast struktur.</li> <li>- rehabiliteringsforløbene har positiv effekt.</li> </ul>

### 3.6. DOKUMENTATION

Indsamlet data	<p>Medarbejdere og leder oplyser, at der 2 gange om ugen afholdes triageringsmøder. Medarbejdere tilføjer, at der en gang om ugen holdes assistentmøder. Leder tilføjer, at der en gang om ugen holdes borgermøder.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der hver morgen er afsat 10 minutter til social- og sundhedshjælpere og 20 minutter til social- og sundhedsassistenter til orientering i dokumentationen og videndeling. Medarbejderne tilføjer, at de derud over er gode til at dele viden i pauserne.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne i aftenvagterne deltager i rehabiliteringsmøder en gang om måneden, og at medarbejdere i både dag- og aftenvagter er gode til faglig dialog i hverdagen. Leder tilføjer vedrørende aftenvagterne, at de planlægger, så de spiser sammen og derved har mulighed for dialog, samt at de ved behov kontakter hinanden telefonisk.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der nogle gange sættes tid af, så de kan tjekke om dokumentationen - herunder at døgnrytmen - er opdateret.</p> <p>Det fremgår af stikprøver af 2 borgeres dokumentation, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgernes visitering fremgår af indsatser.</li> <li>- borgernes funktionsniveau og støttebehov er beskrevet.</li> <li>- ydelserne fremgår af elektronisk kalender for den enkelte borger.</li> <li>- der ses eksempel på, at hjælp til bad er flyttet en dag grundet helligdag.</li> <li>- der er overensstemmelse mellem visiterede ydelser og planlagte ydelser vedrørende personlig hjælp og pleje og praktisk hjælp.</li> <li>- der er kvitteret for, at borgere har fået den aftalte hjælp til personlig hjælp og pleje.</li> <li>- der er kvitteret for, at borgere har fået den aftalte hjælp til rengøring.</li> <li>- døgnrytmeplaner beskriver borgerens egen indsats og medarbejdernes indsats - herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives.</li> <li>- der ses eksempel på, at hjælpen til en ydelse (ernæring) ikke fremgår af døgnrytmen.</li> <li>- der ses eksempel, hvor en borgers reaktion på en episode er beskrevet, men hvor episoden ikke er beskrevet.</li> <li>- der ses eksempel, hvor manglede uddybning og handleanvisning kan give anledning til uens praksis (borger "<i>kan godt finde på at sige (at vedkommende) ikke kan tåle sæbe. Dette er ikke sandt</i>").</li> <li>- der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog.</li> </ul>
----------------	--

Vurdering 3	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der er sammenhæng mellem visitering og udførte opgaver.</li> <li>- dokumentationen er overskuelig og konkret.</li> <li>- det fremgår i døgnrytmeplan og handleanvisning, hvordan hjælpen gives, herunder tilgang til borgeren, og hvad borgeren selv kan bidrage med, og hvordan borgeren inddrages.</li> <li>- dokumentationen er skrevet i et etisk og fagligt sprog.</li> <li>- der er dokumenteret for, at der er ydet den aftalte hjælp.</li> <li>- hjemmeplejegruppen har sikret mulighed for videndeling, der foregår dels dagligt og dels på regelmæssige møder.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- døgnrytme ikke i alle tilfælde er opdateret.</li> <li>- afvigelser ikke i alle tilfælde er dokumenteret.</li> <li>- manglende uddybning og handleanvisning kan give anledning til uens praksis.</li> </ul>
----------------	---

## FORMÅL OG METODE

### 4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens §§ 83 og 86 samt med baggrund i de mellem 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 plejehjemets samt

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

De anvendte metoder er kvalitative interviews; strukturerede eller semistrukturerede, fokusgruppintervjuer, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhentes plejehjemmets 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 indhentes tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandarder, Tilsynspolitik, Værdighedspolitikker, og benytter online oplysninger fra plejehjemmets hjemmeside, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

### 4.3. BEDØMMELSESSKALA

Be	
5 i meget høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgerne</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
4 i høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
3 i middel grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
2 i lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
1 i meget lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne</li> <li>• Meget få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>

## KONTAKTOPLYSNINGER

### 5.1. PRÆSENTATION AF STS+

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

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

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

#### **Administrationsleder**

**Claus Ribe Bagge**

Tlf: 72531987, mail: [cbagg@fmk.dk](mailto:cbagg@fmk.dk)

#### **Specialkonsulent**

**Dorthe Vinggaard Jespersen**

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