



KVALITETSVURDERING

HORNE-SVANNINGE HJEMMEPLEJEGRUPPE

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

2024

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	5
Datagrundlag	6
Formål og metode	18
Kontaktoplysninger	19

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.

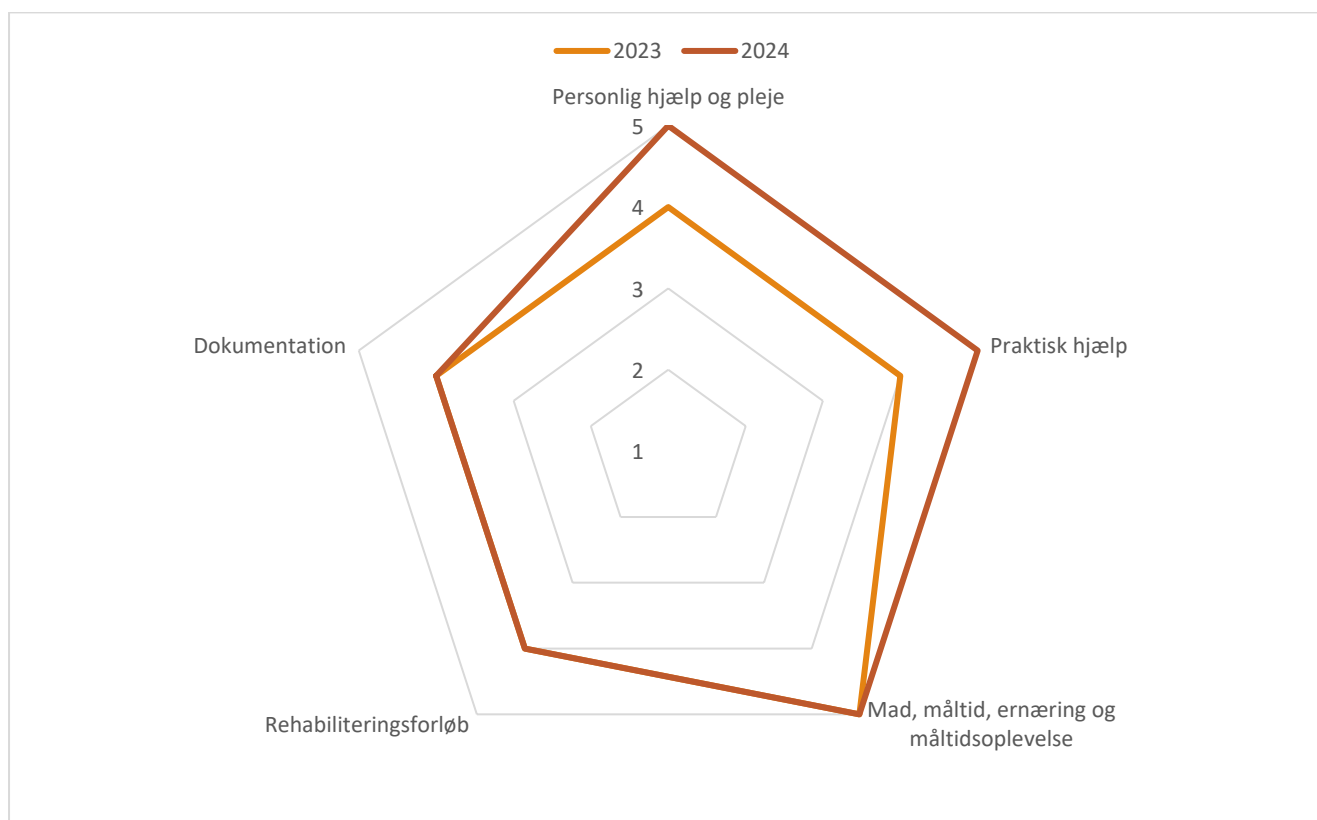
Faaborg-Midtfyn Kommune, Sundhed og Ældre har besluttet, at datagrundlaget for kvalitetsvurderingerne er baseret på udtalelser fra tilbuddets leder, to til tre borgere, to til tre medarbejdere samt dokumentation i form af relevante kvalitetsstandarder og døgnrytmebeskrivelser for én til to borgere. Tilsynets 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 Horne-Svanninge Hjemmeplejegruppe.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Horne-Svanninge 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 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>5</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 plejehjemmets 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 de Kvalitetsstandarder, 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 bidrager til at skabe 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 høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at mål ikke i alle tilfælde udarbejdes af rehabiliteringsterapeut i samarbejde med borgeren, og at rehabiliteringsterapeuten ikke i alle tilfælde besøger borgeren løbende sammen med hjemmeplejen.</p> <p>STS+ vurderer, at rehabiliteringsforløbene har en positiv effekt.</p>	<p>4</p>
<p>Dokumentation</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende dokumentation er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i meget høj grad sikrer relevant, konkret og overskuelig dokumentation, og at dokumentationen i meget høj grad afspejler faglighed og etik.</p> <p>STS+ vurderer, at manglende uddybning i dokumentationen vedrørende tilgang til borgeren kan give anledning til uens praksis.</p>	<p>4</p>

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. At hjemmeplejegruppen sikrer, at mål og opfølgning ydes jævnfør kvalitetsstandarden (jf. tema Rehabiliteringsforløb) 2. At hjemmeplejegruppen sikrer, at udførlig dokumentation bidrager til ensartet praksis (jf. tema Dokumentation)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM HJEMMEPLEJEGRUPPEN HORNE-SVANNINGE

Adresse
Nørregade 2, 5600 Faaborg
Leder
Anne Mygind
Antal borgere
180
Antal ansatte og personalesammensætning
49 medarbejdere: 9 social- og sundhedsassistenter, 23 social- og sundhedshjælpere, 1 fysioterapeut, 1 socialrådgiver, 2 planlæggere, 13 ufaglærte (heraf 3 ansat i faste stillinger, 5 på fast timetal, 5 ansat som tilkaldvikarer)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
29-04-2024 kl. 09.00 – 13.50
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere (enkeltinterview) • 4 medarbejdere (gruppeinterview) • Leder (enkeltinterview – halvdelen telefonisk)
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Sundhed og ældre. Tilsynspolitik 2024 • Kvalitetsstandarder: <ul style="list-style-type: none"> - 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. 03-07-2023 • Fremvist dokumentation under tilsynsbesøget • Høringssvar modtaget fra leder d. 08-05-2024

Tilsynskonsulent
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Medarbejdere oplyser, at seneste tilsynsrapport har været drøftet, og medarbejdere nævner eksempler på forslag til kvalitetsløft, der har været drøftet. Leder oplyser at ledelse og medarbejdere er opmærksomme på seneste rapportes forslag til kvalitetsløft.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager den hjælp, de er visiteret til og hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden. Medarbejdere oplyser, at borgere som standard visiteres til et bad om ugen, men at det aldrig er et problem at blive visiteret til 2 bade om ugen.</p> <p>Leder oplyser, at borgere oftest visiteres til bad en gang om ugen, men at nogle borgere visiteres til bad oftere.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende modtager daglig hjælp i forbindelse med toiletbesøg og hjælp til bad to gange om ugen, hvilket borger blev tilbudt, da hjælp fra hjemmeplejen blev startet op.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til støttestrømper.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende får hjælp flere gange i løbet af dagen bl.a. til toiletbesøg, og får hjælp til bad en gang om ugen.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen. En borger tilføjer (citater): <i>"Vi har ikke noget at klage over"</i>.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgerne virker glade og tilfredse med hjælpen, og tilføjer (citater) <i>"ellers er de gode til at sige det"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne generelt er tilfredse med hjælpen. Leder tilføjer, at pårørende nogle gange kan have forventninger, der ikke kan indfries inden for kvalitetsstandardens rammer.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen passer til deres behov.</p> <p>En borger oplyser, at hjælpen er blevet tilpasset til færre besøg på vedkommendes initiativ. Borgeren tilføjer om mulighed for at få hjælp (citater): <i>"Vi kan ringe, så går der 10 minutter - så er de her"</i>. En anden borger oplyser, at medarbejdere tilpasser hjælpen og opfordrer borger til at ringe efter hjælp ved behov.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at ændringer i en borgers tilstand og behov for hjælp dokumenteres og tilpasses gennem ansøgning til visitationen.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen passer til borgeres behov ud fra den Kvalitetsstandard, der er på området. Leder oplyser, at hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov gennem dokumentation og ansøgning til visitationen. Leder tilføjer, at det ikke er problematisk at få tilpasset hjælpen, og at der er et godt samarbejde med visitationen.</p> <p>Borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det de selv kan, når hjælpen modtages. En borger oplyser, at vedkommende selv sæber sig ind og vasker hår. En anden borger oplyser, at medarbejderne prøver at få borger til at deltage. Borgeren siger smilende (citater): <i>"De vil have, jeg skal lave det hele"</i>.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne får mulighed for at gøre det de kan, når hjælpen ydes, og at der arbejdes rehabiliterende.</p> <p>Det fremgår af oplysninger fra borgere, at hjælpen bidrager til, at de kan føle sig veltilpasse.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at det er vigtigt for borgere at blive vasket og se ordentlige ud. Leder oplyser, at hjælpen ydes med respekt for, at det er borgerens valg, hvordan og med hvilken standard borgeren lever, og at medarbejdere lytter til, hvad borgeren ønsker og siger.</p> <p>Borgere oplyser, at de oplever tryghed og værdighed, når hjælpen modtages. En borger siger om medarbejderne (citater): <i>"De er flinke og behagelige mennesker"</i>. Borgeren</p>
----------------	---

oplyser, at medarbejdere snakker til borger i en ordentlig tone, og borger fremhæver positivt, at (citater): *"med de fleste så kan vi holde lidt sjov"*. En anden borger siger om medarbejderne (citater): *"De mennesker, der kommer her, er ualmindelig rare, søde og flinke"*. Borgeren oplyser om hjælp fra en afløser (citater): *"En kom ind med et stort smil på og sagde: "Jeg hedder (X), og jeg kommer, fordi der er mandskabs mangel" – gav mig hånden - og rent professionelt satte strømper på. Det kan man da kun være tilfreds med"*. En tredje borger oplyser om hjælpen fra medarbejderne (citater): *"Vi har det rigtig godt sammen. Der er nogle, der er kommet her gennem mange år - det er meget hyggeligt"*. Borgere oplyser, at hjælpen oftest ydes af den/de samme medarbejdere – dog at der kan komme afløsere engang imellem. En borger tilføjer (citater): *"De ved hvad det drejer sig om - de fleste"*. En anden borger tilføjer (citater): *"Så vidt muligt får jeg de samme – det kan jeg godt lide. De ved bedre, hvor tingene er, end jeg gør"*.

Medarbejdere oplyser vedrørende værdighed i levering af hjælpen, at de har respekt for borgerens måde at være på, og at det er borgerens hjem. Medarbejdere tilføjer (citater): *"Vi skal ikke komme med vores normer"*, og medarbejderne oplyser, at eksempelvis kan borgere ønske at modtage hjælp til bad om aftenen.

Medarbejdere nævner desuden etik med tildækning, og at gardiner rulles ned, ligesom pårørende bliver bedt om at forlade rummet, når borgere skal vaskes. Medarbejdere nævner også at sørge for, at borgers tøj sidder ordentligt; at spørge borger, hvad tøj vedkommende vil have på; at tilpasse spørgsmål til den enkelte borgers funktionsniveau eksempelvis ved borgere med demens; at guide og forberede borgeren og, hvor hjælpen ydes af to medarbejdere, at være opmærksom på, ikke at snakke hen over hovedet på borgeren.

Leder oplyser at medarbejderne er engagerede og går op i værdighed, og at dette giver sig udtryk i, at medarbejderne lytter til, hvad borgeren siger og til vedkommendes ønsker; at være præcis på aftalte tidspunkter og at have en skærpet opmærksomhed på, at hjælpen ikke ydes af mange forskellige medarbejdere hos borgere med specielle behov.

Borgere oplyser, at de er tilfredse med tidspunkterne for at modtage hjælpen. En borger tilføjer, at tidspunkt for, hvornår vedkommende skal have hjælp er blevet tilrettet. En anden borger oplyser, at hjælpen modtages (citater): *"mellem kl. 07.30 og 08.30. Jeg kunne måske godt tænke mig lidt før, men det kører godt"*.

Medarbejdere oplyser, at borgerne spørges om deres ønsker for tidspunkter for at modtage hjælp, og at det tilstræbes at tilgodese ønskerne.

Leder oplyser, at borgernes ønsker for tidspunkter i vides muligt omfang imødekommes indenfor rammen kl. 7.00 – 23.30. Leder oplyser, at aftenvagternes arbejdstider er tilpasset, så de arbejder ½ time senere, for at imødekomme borgernes ønsker om at kunne få hjælp til at komme i seng senere. Leder oplyser, at i konkrete situationer, hvor borgere skal tidligere op, tilpasses mødetid derefter.

Leder oplyser i hørings svar, at leder gerne vil have tilføjet:

"Side 6:

*Leder tilføjer, at pårørende nogle gange kan have forventninger, der ikke kan indfries inden for kvalitetsstand. Leder tilføjer, at pårørende nogle gange kan have forventninger, der ikke kan indfries inden for kvalitetsstandardens rammer **eller er i strid med borgers ønske.***

Side 8:

	<p><i>STS+ konstaterer, at ikke alle pårørendes forventninger indfries med den hjælp, der ydes jævnfør kvalitetsstandarden eller borgers egen selvbestemmelse.</i></p> <p><i>Jeg mener de to tilføjelser er sammenhængende med, at vi yder den hjælp der er behov for i samråd med borger. Som nævnt handler flest klager fra pårørende om ønsker /behov de har hvilket ikke altid stemmer overens med borgerens."</i></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"> - hjemmeplejegruppen yder personlig hjælp og pleje jævnfør de visiterede ydelser og kommunens kvalitetsstandard. - borgere er tilfredse med den hjælp, de modtager. - hjemmeplejegruppen sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til deres aktuelle behov. - hjemmeplejegruppen har fokus på tryghed og værdighed i hjælp til personlig pleje ud fra en respektfuld og rehabiliterende tilgang. - borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes. - hjemmeplejegruppen imødekommer borgernes ønsker og behov i forhold til tidspunktet for hjælpen, så vidt muligt. <p>STS+ konstaterer, at ikke alle pårørendes forventninger indfries med den hjælp, der ydes jævnfør kvalitetsstandard.</p> <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 modtager hjælp til sengetøjsskift hver 14. dag og derud over ikke modtager praktisk hjælp. Borgeren oplyser, at hjælpen passer til behovet. Borger tilføjer (citater): <i>"Vi er ikke interesserede i robotstøvsuger"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende ikke modtager praktisk hjælp, hvilket modsvarer vedkommendes behov. Borgeren tilføjer (citater): <i>"Jeg har hørt at man skal anskaffe en robotstøvsuger – jeg kan ikke se, hvad jeg kan bruge den til her – det er ikke noget problem i øjeblikket"</i>.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til rengøring hver 14 dag, og hjælp til sengetøjsskift og tøjvask efter behov. Borgeren tilføjer (citater): <i>"De vil have jeg skulle have robot støvsuger"</i>.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandardens herunder hjælp til rengøring hver 14. dag.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at en rengøring aldrig aflyses, men kan rykkes en – eller i meget sjældne tilfælde - to dage. Medarbejderne tilføjer, at ved flytning af rengøringsdag kaldes ekstra personale ind, således at en rengøring ikke rykkes mere end en til to dage.</p> <p>Leder oplyser, at en rengøringsdag kan rykkes på hjemmeplejens initiativ eksempelvis ved helligdage, men at en rengøring aldrig aflyses.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at Horne Svanninge Hjemmeplejegruppe er den første hjemmeplejegruppe i kommunen, der har implementeret robotstøvsugere og -vaskere, og at implementeringen er gået (citater): <i>"rimeligt gnidningsløst"</i>. Medarbejdere tilføjer, at de er bekendt med, at 3 borgere har klaget over at skulle have robotstøvsugere.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at nogle borgere kan se en fordel ved, at de kan få støvsuget/vasket gulv så ofte - og på de tidspunkter- de ønsker, og at der kan blive støvsuget på områder, hvor hjemmeplejen ikke kan støvsuge.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der kan visiteres tid i forbindelse med robotgulvvasker.</p> <p>Leder oplyser, at borgere selv skal anskaffe robotstøvsugere, og at medarbejdere kan yde hjælp med at starte/stoppe støvsugeren samt tømme og skifte pose, og at medarbejdere ved robotvasker kan yde hjælp med at fylde vand på. Leder tilføjer, at borgere har vænnet sig til brug af robotstøvsugere.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at ændringer i en borgers tilstand og behov for hjælp dokumenteres og tilpasses gennem ansøgning til visitationen.</p> <p>Leder oplyser, at der er standarder for hjemmeplejens ydelse, men at hjælpen kan tilpasses i forhold til at søge om let, fuld eller rehab-rengøring.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne er tilfredse med hjælpen, og måden den ydes.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at den praktiske hjælp bidrager til at bevare borgernes livskvalitet og værdighed, da det er vigtigt for borgere at deres hjem er præsentabelt og at de kan få skiftet sengetøj, uden at de skal bede deres pårørende om det.</p> <p>Leder oplyser, at mange borgere går op i, hvordan deres hjem ser ud. Leder oplyser, at medarbejderne gør det, borgeren siger ja til de gør. Leder tilføjer, at hvis medarbejdere</p>
----------------	--

	<p>vurderer, der burde gøres mere end borgeren synes, tales med borgeren derom, men at borgerens ønsker respekteres.</p> <p>Det fremgår af oplysninger fra borgere, at de grundet deres funktionsnedsættelse ikke kan bidrage, når den praktiske hjælp modtages.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere inddrages i de praktiske opgaver, og at nogle borgere eksempelvis er med til at tørre overflader af eller skifte hovedpudebetræk.</p> <p>Leder oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at medarbejderne er gode til at inddrage borgerne.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at en rengøringsdag kan flyttes efter borgeres ønske, og at tidspunkter for rengøring tilpasses borgeres ønsker – eksempelvis er det muligt at få gjort rent enten formiddage eller eftermiddage.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<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"> - hjemmeplejegruppen yder hjælp eller støtte til praktiske opgaver jævnfør kommunens kvalitetsstandard. - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - hjemmeplejegruppen sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp i forhold til deres aktuelle behov. - hjemmeplejegruppen har fokus på borgernes tryghed og inddragelse ved hjælp og støtte til praktiske opgaver. - hjemmeplejegruppen inddrager borgerne i tidspunkter for rengøring. - hjemmeplejegruppen har fokus på implementering af velfærdsteknologiske hjælpemidler i form af robotstøvsugere og -gulvaskere.

3.4. MAD, MÅLTID, ERNÆRING OG MÅLTIDSOPLEVELSE

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de ikke modtager madservice gennem kommunen eller hjælp i forbindelse med måltider.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende, på eget initiativ, modtager mad fra Det Gode Køkken, der leverer veltillavet og god varm og kold mad. Borgeren oplyser, at vedkommende får at vide fra medarbejdere, at borger skal sige til, hvis borger får behov for yderligere hjælp eksempelvis i forbindelse med mad og måltider.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får energidrikke og derudover modtager hjælp fra sit private netværk i forbindelse med mad. Borgeren siger smilende om medarbejdernes indsats i forbindelse med mad (citater): <i>"Jeg får mange skældud – det er meget hyggeligt. Det er deres måde at forsøge at presse mig på, men vi er gode venner"</i> og <i>"De klemmer på for at få mig til at spise noget mere"</i>. Borgeren oplyser, at medarbejderne holder øje med, om der er ændringer i borgers tilstand herunder borgers ernæringstilstand.</p> <p>Borgeren tilføjer, at vedkommende tidligere fik mad fra Tømmergården, at maden var god og at der var valgmuligheder.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere får hjælp til mad og måltider jævnfør kvalitetsstandarderne.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at mange borgere får hjælp til at få varmet og anrettet mad samt til at få anrettet smørrebrød. Medarbejderne tilføjer, at der ved nogle borgere ydes hjælp til at brød og pålæg sættes frem, hvorefter borgerne selv smører maden. Leder oplyser, at borgere kan få hjælp til at varme og anrette mad samt hjælp til at spise. Leder tilføjer, at der er fokus på, om hjælpemidler kan hjælpe borgere til at blive mere selvhjulpne. Leder nævner eksempel med en spiserobot.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgerne har valgmuligheder i forhold til levering af mad fra Tømmergården eller Det Gode Madhus. Medarbejderne oplyser, at borgerne er tilfredse med maden og er hurtige til at skifte leverandør, hvis de ikke er tilfredse. Medarbejderne tilføjer, at de gør borgerne opmærksomme på muligheden for leverandørskift, hvis borgere udtrykker utilfredshed med maden.</p> <p>Leder oplyser, at flertallet af borgere får mad fra Tømmergården. Leder oplyser, at medarbejderne snakker med borgerne om maden og oplyser borgerne om muligheden for at vælge leverandør. Leder oplyser, at vedkommende hører tilfredshed med maden.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne har valgmuligheder ved mad fra Tømmergården, og at medarbejdere kan yde hjælp til i samarbejde med borgerne at udfylde madsedlerne.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at de har mulighed for at yde hjælp til mellemmåltider, herunder, tilføjer medarbejderne, hjælp i forbindelse med væskeindtag.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de bidrager til at skabe en god måltidsoplevelse for borgerne ved at spørger borgere, hvordan maden smager og anrette maden pænt på tallerkener og med de enkelte bestanddele i måltidet adskilt. Medarbejdere tilføjer, at nogle borgere – for at spare på opvasken - foretrækker at spise af plastbakken, hvilket imødekommes.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de er observerende i forhold til, om borgere spiser op, og at de ved servering til borgere, der er småtspisende, serverer under hensyn til borgerens behov.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de har fokus på, at borgere hjælpes til at sætte sig, der hvor de gerne vil sidde og spise, - og om borgeren sidder godt. Medarbejdere oplyser, at nogle</p>
----------------	---

borgere foretrækker, at medarbejdere trækker sig lidt, når de er til stede under måltider, medens det for andre borgere er motiverende med samvær under måltiderne.

Leder oplyser, at der ved anretning vægtes, at maden anrettes så det ser appetitligt ud bl.a. at der anrettes på tallerken. Leder tilføjer at det respekteres, hvis borgere foretrækker at spise af plastbakken. Leder oplyser, at medarbejdere ved deres tilstedeværelse kan motivere borgere til at spise. Leder tilføjer eksempel, hvor medarbejder spiser sin madpakke, medens borger spiser, hvilket virker motiverende for borger.

Leder oplyser, at medarbejdere har dialog med borgerne vedrørende spisetider, og at ønsker i videst muligt omfang imødekommes.

Medarbejdere oplyser, at hvis det observeres, at en borger har problemer med at tygge/synke eller har vægtændringer, inddrages borgeren i observationen, og lægen kan kontaktes evt. med henblik på, at der rekvireres mad til småspisende, energidrik eller lign.

Leder oplyser, at medarbejdere løbende observerer, om der sker ændringer i borgeres spisemønster, eksempelvis hvis der observeres mad i skraldespanden, eller hvis der observeres vægttab hos en borger. Leder tilføjer, at der i hjemmeplejegruppen er fokus på, at også ufaglærte medarbejdere oplæres i at reagere på observationer af ændringer ved borgere.

Leder oplyser, at vægttab drøftes på sygefaglige møder, og at der er triagering to gange ugentligt. Leder oplyser, at der kan søges sundhedsfaglige ydelser til vejning og kostændring, herunder proteindrikke eller andet kosttilskud, eller der kan søges om besøg fra diætist. Leder tilføjer, at medarbejdere dokumenterer observerede behov for ydelser eller hjælpemidler, og at det i langt de fleste tilfælde bevilges.

Leder oplyser, at der i hjemmeplejegruppen er fysioterapeut ansat, og at vedkommende samarbejder med andre terapeuter i den samlede terapeutgruppe samt med træningsafdelingen.

Vurdering 5	<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">- borgere får madservice og hjælp til mad og måltider jævnfør kommunens kvalitetsstandarder.- borgerne er tilfredse med maden.- borgeres ønsker/behov for mad udenfor måltiderne imødekommes.- hjemmeplejegruppen har fokus på, at maden tilberedes og serveres indbydende, så den stimulerer borgerne til at spise.- hjemmeplejegruppen har fokus på den gode måltidsoplevelse, herunder at måltider anrettes indbydende og under hensyn til den enkelte borgers ønsker og behov.- hjemmeplejegruppen har fokus på, om borgere får behov for hjælp vedrørende mad, måltider og ernæring og om behov ændrer sig.- hjemmeplejegruppen har fokus på vægtændringer hos borgere og iværksætter relevante tiltag ved vægtændringer. <p>STS+ konstaterer, at den leverandør medarbejdere oplyser, borgerne kan vælge, ikke er godkendt som privat leverandør af madservice af kommunen.</p>
----------------	---

3.5. REHABILITERINGSFORLØB

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de ikke deltager eller har deltaget i rehabiliteringsforløb.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende har deltaget i et tidsbegrænset genoptræningsforløb, og at vedkommende modtager fysioterapi i hjemmet to gange ugentligt, men at rehabiliteringsforløb ikke har været omtalt.</p> <p>Borgeren oplyser, at hjemmeplejen har foreslået og sørget for, at vedkommende får en toiletforhøjer med henblik på, at vedkommende bliver mere selvhjulpne.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager rehabiliteringsforløb jævnfør kvalitetsstandard.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at rehabiliteringsforløb iværksættes straks efter, at visitation dertil er modtaget. Medarbejdere oplyser, at ca. 15 borgere er i rehabiliteringsforløb aktuelt.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at der er ansat rehabiliteringsterapeut i hjemmeplejegruppen.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at rehabiliteringsterapeuten tager med på besøg hos borgere, når indsatsen starter op, og når der skal reguleres i indsatsen.</p> <p>Leder oplyser, at der fra visitationen er lavet en rehabiliteringsplan, og at rehabiliteringsterapeutens opgave er at følge op på forløb.</p> <p>Leder oplyser at rehabiliteringsterapeuten er på borgerbesøg, hvor der er behov for en anden indsats, end den aftalte, men at det ikke er systematiseret, at rehabiliteringsterapeuten er på besøg ved alle borgere i rehabiliteringsforløb.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at det er rehabiliteringsterapeuten, der planlægger forløbet med borgeren, og at medarbejderne derefter tilrettelægger forløbet sammen med borgeren.</p> <p>Leder oplyser, at det er medarbejdere, der ved første besøg planlægger rehabiliteringsforløbet og skriver handleanvisning og døgnrytmebeskrivelse, der løbende vurderes på RH-møderne.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at alle medarbejdere varetager forløbene.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at der ved borgere i rehabiliteringsforløb hver dag dokumenteres, hvad der er udført, og hvad borgeren kan, og at handleplaner og døgnrytmeplaner løbende justeres.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at der hver 14. dag afholdes rehab-møder med deltagelse af medarbejdere i gruppen. Medarbejdere og leder tilføjer, at hjemmeplejegruppen er opdelt i "Landgruppen" og "Bygruppen". Medarbejdere og leder oplyser, at der desuden afholdes tværfaglige rehab-møder hver 14 dag med deltagelse af trænende terapeuter, sygeplejerske og visitation. Leder tilføjer, at det typisk er på disse møder, det besluttes om rehabiliterings-forløb skal fortsætte eller afsluttes.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere er glade for deltagelse i rehabiliteringsforløb.</p> <p>Leder oplyser, at der er positiv effekt af rehabiliteringsforløb og forløb med DigiRehab.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at rehabiliteringsterapeuten er med ude ved borgere, når forløb afsluttes.</p>
----------------	--

Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none">- hjælpen ydes ud fra kommunens kvalitetsstandard.- rehabiliteringsforløb planlægges og tilrettelægges i samarbejde med den enkelte borger.- rehabiliteringsforløb dokumenteres, og det vurderes løbende, om hjælpen passer til borgerens behov.- rehabiliteringsforløb tilrettelægges, udføres og afsluttes i et tæt samarbejde mellem hjemmepleje og terapeut, der er ansat i hjemmeplejegruppen.- rehabiliteringsforløbene har positiv effekt. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none">- der er uoverensstemmelse mellem oplysninger fra leder og medarbejdere i forhold til, om rehabiliteringsterapeuten i alle tilfælde besøger borgere i rehabiliteringsforløb.
----------------	---

3.6. DOKUMENTATION

Indsamlet data	<p>Medarbejdere og leder oplyser, at de dokumenterer ved afvigelser/forandringer – herunder afvigelser i adfærd – og at tilstande tilsvarende justeres.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere, som medarbejdere har vurderet til at være i gul eller i rød tilstand, triageres med sygeplejerske, og at der er triagering 2 gange om ugen.</p> <p>Leder oplyser, at handleanvisning opdateres løbende, men at der ikke er systematisk opfølgning på opdatering af handleanvisninger. Leder tilføjer, at der i hjemmeplejegruppen er ansat en socialrådgiver, der kan have opgaver i forhold til journalisering.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at viden deles gennem handleanvisninger og døgnrytmeplaner. Medarbejdere tilføjer, at de læser observationer, inden besøg påbegyndes, og at der om morgenen er planlagt med 20 minutter, hvor assistenter kan orientere sig i dokumentationen og 10 minutter, hvor hjælpere kan orientere sig. Medarbejdere tilføjer, at videndeling også foregår ved, at de sender opgaver til relevante samarbejdspartnere, eksempelvis læger.</p> <p>Leder oplyser, at der hver 14. dag er møde vedr. borgere der ikke er i rehabiliteringsforløb.</p> <p>Leder oplyser, at hele medarbejdergruppen deltager i uddannelsesforløb.</p> <p>Det fremgår af stikprøver af 2 borgeres dokumentation, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgernes visitering fremgår af indsatser. - borgernes funktionsniveau og støttebehov er beskrevet. - ydelserne fremgår af elektronisk kalender for den enkelte borger. - der er overensstemmelse mellem visiterede ydelser og planlagte ydelser vedrørende personlig hjælp og pleje og praktisk hjælp. - der er kvitteret for, at borgere har fået den aftalte hjælp til personlig hjælp og pleje - der er kvitteret for, at borgere har fået den aftalte hjælp til rengøring. - døgnrytmeplaner beskriver borgerens egen indsats og medarbejdernes indsats, herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives. - døgnrytmeplaner beskriver tilgang til borgeren. - der ses eksempel, hvor manglende uddybning kan give anledning til uens praksis. Borger skal (citat) "<i>mindes kraftigt</i>". - der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog.
----------------	---

Vurdering 4	<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"> - der er sammenhæng mellem visitering og udførte opgaver. - dokumentationen er overskuelig og konkret. - det fremgår i døgnrytmeplan og handleanvisning, hvordan hjælpen gives, herunder tilgang til borgeren, og hvad borgeren selv kan bidrage med, og hvordan borgeren inddrages. - dokumentationen er skrevet i et etisk og fagligt sprog. - der er dokumenteret for, at der er ydet den aftalte hjælp. - hjemmeplejegruppen har sikret mulighed for videndeling, der foregår dels dagligt dels på regelmæssige møder. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - manglende uddybning vedrørende tilgang til borgeren kan give anledning til uens praksis.
----------------	--

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

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

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhenter 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 indhenter 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

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