



# KVALITETSVURDERING

HJEMMEPLEJEGRUPPEN BROBY

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>4</b>
<b>Datagrundlag</b> .....	<b>5</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>16</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>17</b>

## 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.

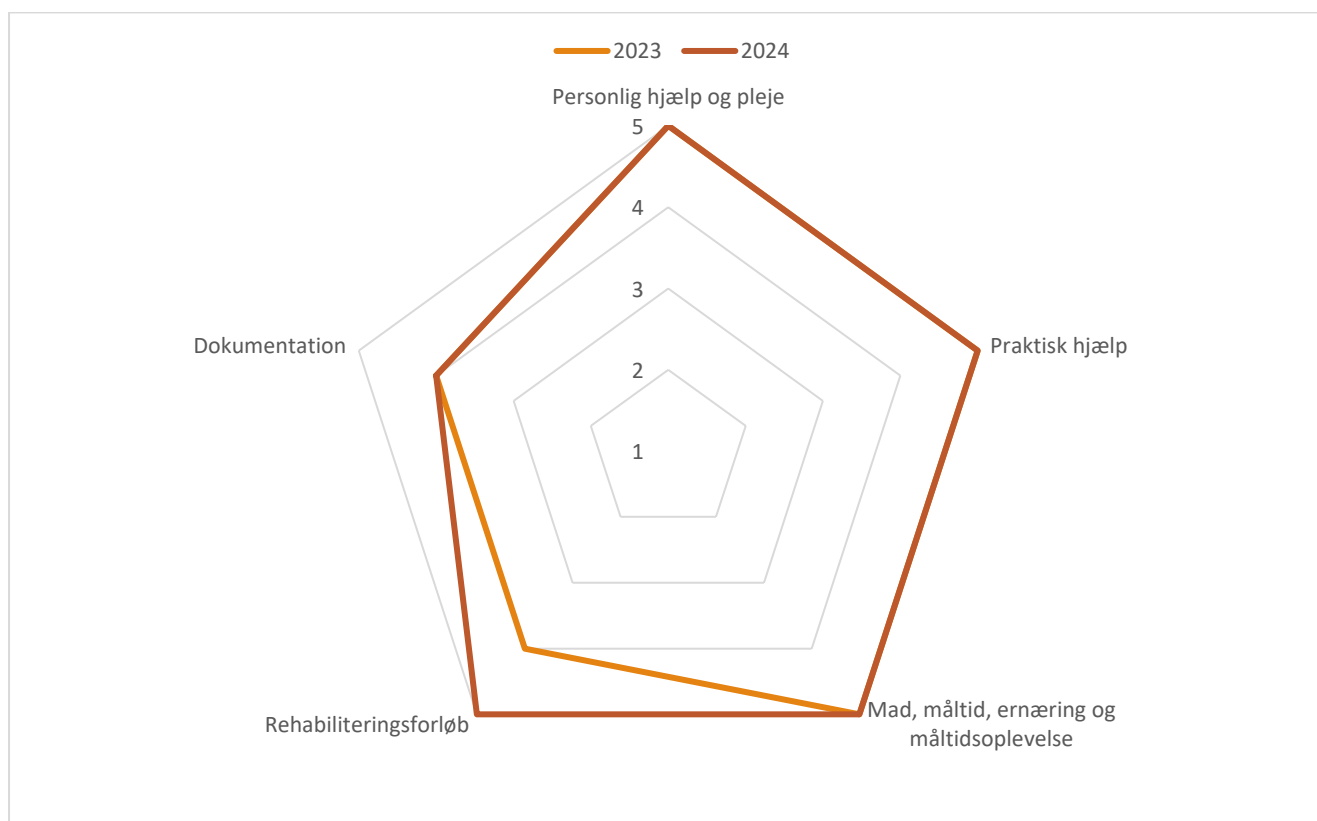
Faaborg-Midtfyn Kommune, Sundhed og Ældre har besluttet, at datagrundlaget for kvalitetsvurderingerne er baseret på udtalelser fra tilbuddets leder, to til tre borgere, to til tre medarbejdere samt dokumentation i form af relevante kvalitetsstandarder og døgnrytmebeskrivelser for én til to borgere. Tilsynets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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Hjemmeplejegruppen Broby 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 og den Kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p>	5
<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>	5
<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>	5

Rehabiliteringsforløb	<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 rehabiliteringsforløbene har en positiv effekt.</p>	5
Dokumentation	<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 hjemmeplejegruppen ikke i alle tilfælde sikre opfølgning på dokumentation.</p>	4

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. At hjemmeplejeleverandøren sikrer, opfølgning på dokumentation. (jf. tema Dokumentation)

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM HJEMMEPLEJEGRUPPEN BROBY

Adresse
Verningevej 11 C, 5672 Broby
Leder
Mari Khosravi
Antal borgere
194
Antal ansatte og personalesammensætning
Aften: 4 social- og sundhedsassistenter, 11 social- og sundhedshjælpere Dag: 12 social- og sundhedsassistenter, 21 social- og sundhedshjælpere, 5 ufaglærte 7 elever, 1 rehabiliteringsterapeut og 2 planlæggere.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg

27-06-2024 kl. 9.00 – 13.30
<b>Deltagere i interviews</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 borgere (enkeltinterview)</li> <li>• 2 medarbejdere (gruppeinterview)</li> <li>• 1 leder (enkeltinterview)</li> </ul>
<b>Skriftligt materiale og online oplysninger</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sundhed og ældre. Tilsynspolitik 2024</li> <li>• Kvalitetsstandarder:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kvalitetsstandard Personlig hjælp og pleje. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget marts 2024</li> <li>- Kvalitetsstandard for praktisk hjælp. Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 12. april 2023</li> <li>- Kvalitetsstandard 2024. Rehabiliteringsforløb. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget marts 2024</li> <li>- Kvalitetsstandard 2024. madservice for hjemmeboende. Godkendt af Sundheds- og ældreudvalget marts 2024.</li> </ul> </li> <li>• Faaborg-Midtfyns Kommunes hjemmeside "Hjemmehjælp"</li> <li>• Kvalitetsvurdering af d. 20-06-2023</li> <li>• Dokumentation fremvist under tilsyn</li> <li>• Høringssvar modtaget fra leder den 5. juli 2024</li> </ul>
<b>Tilsynskonsulent</b>
Sanne Højdram Frandsen

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	<p>Leder oplyser, at vedkommende ikke er bekendt med, om tidligere tilsynsrapport har givet anledning til refleksion og udvikling.</p> <p>Leder tilføjer, at leder er tiltrådt stillingen som leder af hjemmeplejegruppen den 1. juni 2024.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at tidligere tilsynsrapport har givet et større fagligt fokus på triageringsmøder.</p>
----------------	---

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden. Medarbejdere oplyser, at de er opmærksomme på, at Kvalitetsstandarden foreskriver ret til bad to gange ugentligt, dog ønsker de fleste borgere at modtager hjælp til bad én gang ugentligt.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at nogle borgere frasiger sig bad og derfor kun modtager bad hver 14. dag.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at bad ikke aflyses- undtagen på borgers initiativ.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til bad én gang om ugen samt daglig hjælp til anden personlig pleje. Borger tilføjer, at vedkommende er blevet spurgt til, om borger ønsker bad to gange ugentligt, dette har borger takket nej til.</p> <p>Anden borger oplyser, at borger modtager hjælp til bad to gange ugentligt og er meget tilfreds med hjælpen.</p> <p>Tredje borger oplyser (citater): <i>"Jeg kommer i bad én gang om ugen og det er jeg meget tilfreds med. Jeg er fra den gamle generation der kun fik bad til jul og eksamen"</i>.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de oplever at borgerne er glade og tilfredse for den hjælp de modtager i forbindelse med personlig hjælp og pleje. Medarbejdere tilføjer, at de går i dialog med borgere som undrer sig eller ytrer utilfredshed med Kvalitetsstandarden eller den hjælp og pleje som de modtager.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejderne, men at nogle pårørende kan udtrykke utilfredshed med Kvalitetsstandarden.</p> <p>Leder tilføjer (citater): <i>"Vi bruger tid og energi på at give den bedst mulige pleje"</i>.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen.</p> <p>En borger oplyser (citater): <i>"Jeg er tilfreds, de er meget søde"</i>.</p> <p>Anden borger oplyser (citater): <i>"De behandler mig godt, jeg laver sjov med dem"</i>.</p> <p>Tredje borger oplyser (citater): <i>"Hjælpen er utrolig positiv. De spørger ind til mig og hvordan jeg har det."</i></p> <p>Medarbejdere oplyser, at hjælpen bidrager til velvære og at borger får følelsen af at være ren, godt tilpas og øget livskvalitet.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen bidrager til at de føler sig velsoignerede.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang hvor borger skal støttes i at være så selvhjulpne som muligt.</p> <p>Leder tilføjer, at det altid fremgår i borgers døgnrytme og handleanvisninger hvad borger kan og skal, så medarbejderne ved hvad de kan forvente at inddrage borger i.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de altid er opdateret i borgers tilstande, handleanvisninger og døgnrytmeplan forinden besøg ved borger, så de er opmærksomme på borgers behov for hjælp, og ved hvad de kan forvente af borger ift. selvhjulpnehed.</p> <p>Medarbejderne tilføjer (citater): <i>"Vi har meget fokus på at inddrage borgerne. Nu prøver du, jeg er lige her – det giver dem en tryghed – og kan de ikke, så er vi selvfølgelig behjælpelige. Det handler om guidning og dialog"</i>.</p> <p>Borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det de kan, når de modtager hjælpen.</p> <p>En borger tilføjer (citater): <i>"Jeg gør det som jeg selv kan under badet – normalt klare jeg mig selv"</i>.</p> <p>Anden borger oplyser (citater): <i>"Jeg bidrager ikke så meget – for så har jeg ikke energi til andet i løbet af dagen. Så jeg er glad for at de ikke siger "du skal"."</i></p> <p>To borgere oplyser, at de har nødkald og at medarbejderne kommer indenfor 30 minutter, hvilket giver dem en stor tryghed i dagligdagen.</p>
----------------	---

	<p>Leder oplyser, at når et nødkald aktiveres ankommer en medarbejder indenfor 30min. Leder tilføjer (citater): <i>"Vi er fleksible og hjælper borgerne – vi er meget opmærksomme"</i>.</p> <p>Vedrørende værdighed i levering af hjælpen, oplyser medarbejdere, at de altid er opmærksomme på, at borger dække borger til, så vedkommende ikke føler sig blottet. Medarbejdere tilføjer, at ved hjælp til bad, sørger de for at håndklæde, shampoo mv. er fundet frem, hvorefter de trin for trin fortæller borger om hvad der skal ske.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de har en særlig opmærksomhed på relationen til den enkelte borger. Medarbejdere tilføjer, at de ved kendskab til borgers livshistorie nemmere kan tilrettelægge hjælpen ud fra borgers ønsker, vaner og livsstil.</p> <p>Leder oplyser, at have deltaget med medarbejdere, i besøg hos borgere. Leder tilføjer, at medarbejderne er meget respektfulde i deres tilgang til borger og at borgers behov og ønsker imødekommes.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere altid inddrages i ønsker for tidspunkter for hjælp, og at det i videst muligt omfang imødekommes.</p> <p>Leder oplyser (citater): <i>"Nogle gange kan det ikke lade sig gøre at imødekomme alle borgere. Men vi bestræber os på, at de får besøg på de tidspunkter de ønsker +/- 30min"</i>.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejderne imødekommer borgers ønsker i forbindelse med sengetider. Borger tilføjer, at borger ønsker at sidde oppe til kl. 6 om morgenen, hvor efter borger hjælpes i seng og sover frem til middagstid.</p> <p>To andre borgere oplyser, at de er inddraget i beslutning for tidspunkt for personlig hjælp og pleje.</p> <p>Høringssvar modtaget den 5. juli 2024</p> <p>Leder oplyser i høringssvar: <i>"Det er meget få pårørende der er frustreret og kan ikke forholde sig til at deres gamle mor/far siger hjælpen fra, selvom medarbejderne motivere borgeren"</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"> <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>

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



Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende ikke modtager hjælp til praktiske opgaver i hjemmet. Anden borger oplyser, at vedkommende benytter sig af privat leverandør til rengøring. Tredje borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til rengøring hver 14. dag. Borger tilføjer, at medarbejderne derudover skifter sengelinned og vasker borgers tøj efter behov.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden herunder hjælp til rengøring og skift af sengelinned hver 14. dag og tøjvask en gang ugentligt eller efter behov.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgerne generelt er tilfredse med den praktiske hjælp, men at nogle borgere kunne ønske, at rengøring forekom oftere. Leder oplyser, at borgerne er tilfredse med hjælpen. Leder tilføjer, at ved observerede ændringer i borgers behov, går medarbejdere i dialog med borger om der skal søges om ændring hos visitationen. En borger oplyser, at vedkommende er meget tilfreds med den praktiske hjælp.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at den praktiske hjælp bidrager til, at borgere får energi til andre ting. Medarbejdere tilføjer (citater): <i>"Så kan de bruge deres sparsomme kræfter på f.eks. at lave mad eller andet lystbetonet – det er godt givet ud"</i>. Leder oplyser, at det øger borgers livskvalitet at leve i et rent hjem og at det giver borger glæde, at medarbejderne kommer og gør deres hjem rent. Leder tilføjer vigtigheden i, at borgers forskelligheder og livstandard altid skal respekteres og leder giver eksempel herpå.</p> <p>Leder oplyser, at de borgere som kan, altid inddrages i den praktiske hjælp. Leder tilføjer, at det handler om at inddrage borger i små processer såsom at vande blomster, tørre støv af eller sætte i opvaskemaskinen. Medarbejdere oplyser, at de inddrager borgerne ved at spørger hvad de har lyst til at bidrage med under rengøringen. Medarbejdere tilføjer, at det giver anledning til en god og hyggelig snak - hvor borger aktiveres og får følelsen af, at være en del af noget. Medarbejdere tilføjer, at ved kendskab til borger kan der bruges humor eller der kan synges en sang, hvilket mange borgere synes er hyggeligt. En borger oplyser, at vedkommende ikke har energi til at deltage i den praktiske hjælp.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at medarbejderne ved ankomst hos borger altid præsenterer sig, taler roligt og med respekt for den enkelte borger. Medarbejdere tilføjer: <i>"Vi møder dem der hvor de er og lytter til dem"</i>. En borger oplyser (citater): <i>"De kommer med respekt for mig og mit hjem. Der kommer mange forskellige. Det generer ikke mig, overhovedet. Jeg kan godt lide at snakke med mange mennesker"</i>. Anden borger oplyser (citater): <i>"De kommer med respekt – der er ikke noget at klage over, overhovedet"</i>.</p>
----------------	--

	<p>Om velfærdsteknologiske løsninger oplyser leder, at robotstøvsugere – og gulvvaskere er implementeret i Hjemmeplejegruppen.</p> <p>Leder tilføjer, at ved borgere med nedsat syn eller meget demente borgere, tilbydes der forsat støvsugning og gulvvask.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at implementeringen af robotstøvsugere – og gulvvaskere har været udfordrende for mange borgere som nu benytter sig af tilkøb hos privat leverandør.</p> <p>En borger oplyser (citater): <i>”Jeg er ikke meget for robot og jeg vil ikke have sådan en”</i>:</p>
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 har fokus på implementering af velfærdsteknologiske hjælpemidler i form af robotstøvsugere og -gulvvaskere.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at ikke alle borgeres forventninger indfries med den hjælp, der kan ydes jævnfør kvalitetsstandard.</p>

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

Indsamlet data	<p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere får hjælp til mad og måltider jævnfør kvalitetsstandarderne.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende modtager madservice fra Tømmergården. Borger tilføjer (citater): <i>"Det smager ikke af noget, det er ligesom gummi"</i>. Borger tilføjer, at vedkommende har overvejet at benytte sig af anden madleverandør og er oplyst om, at medarbejderne kan være behjælpelige hermed.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende ikke modtager madservice gennem kommunen eller hjælp i forbindelse med måltider.</p> <p>Tredje borger oplyser, at vedkommende benytter sig af madservice fra privat leverandør; at borger er tilfreds med maden og at maden er (citater): <i>"indbydende og dufter dejligt"</i>.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgerne har valgmuligheder i forhold til levering af madleverandører og at medarbejdere kan være behjælpelige med at udfylde madsedler. Leder oplyser, at vedkommende endnu ikke har kendskab til hvilke madleverandører borgerne kan benytte, udover Tømmergården.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at ikke alle borgere udtrykker tilfredshed med Tømmergården og synes, at maden er ensformig og farveløst.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at de gør borgerne opmærksomme på muligheden for leverandørskift, hvis borgere udtrykker utilfredshed med maden.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de bidrager til at skabe en god måltidsoplevelse for borgerne ved at spørge borger, hvilken ret borger ønsker; anretter maden pænt på tallerkenen og sørger for, at portionerne ikke er for stor.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at de taler positivt omkring måltidet og særligt duften.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne har et stort ansvar i, at motivere borgerne til at spise. Leder tilføjer, at medarbejderne serverer maden indbydende for borgerne.</p> <p>Medarbejdere tilføjer, at nogle borgere ønsker at spise fra plastik bakken, for at undgå opvask.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejderne varmer maden for borger, hvorefter borger selv anretter maden på tallerkenen.</p> <p>Anden borger oplyser, at borger modtager hjælp til alle måltider; at medarbejderne serverer maden for borger og at medarbejderne gør meget ud af, at maden skal se indbydende ud.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at de yder hjælp til mellemmåltider. Medarbejdere oplyser, at de sørger for at tilpasse mellemmåltidet ud fra borgers lyst hvilket bl.a. kan være skåret frugt, yoghurt eller lidt chokolade.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at en del borgere aktuelt har tilknyttet et "ernæringsmåltid" - herunder også hjælp i forbindelse med væskeindtag.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne inddrages vedrørende spisetider og at tidspunkter planlægges ud fra borgers ønsker og behov.</p> <p>Leder oplyser (citater): <i>"Hvis vi kommer til en borger som ikke har lyst til mad, så respekteres det og vi flytter måltidet til senere, og følger op"</i>.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere kan visiteres til <i>"Samvær under måltid"</i>. Medarbejdere tilføjer (citater): <i>"Det skaber ro omkring måltidet, at vi er der. Vi spørger om lov til at slukke for tv'et, motiverer dem til at få væske ved at sige "skål" og så hyggesnakker vi"</i>.</p>
----------------	--

	<p>Medarbejdere tilføjer, at nogle medarbejdere har egen madpakke med som de spiser sammen med borgeren, hvilket borger udtrykker glæde omkring.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på borgers mad- og væskeindtag, ved at medarbejdere holder øje med om borger spiser den anrettede mad eller om maden i borgers køleskab bliver for gammelt. Leder tilføjer, at hjemmeplejegruppen ligeledes har et tæt samarbejde med madleverandørerne som henvender sig til hjemmeplejegruppen ved observerede ændringer hos borger.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på ernæringsmæssige ændringer hos borger.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at hvis det observeres, at en borger har problemer med at tygge/synke eller har vægtændringer, inddrages borgeren i observationen, og sygeplejersken/ergoterapeut inddrages ved Triagemøder evt. med henblik på igangsættelse af forløb.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at kosten efterfølgende tilrettelægges efter borgers behov. Borgere oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på, om der er ændringer i borgernes ernæringstilstande.</p> <p>En borger oplyser (citater): <i>"De er meget omsorgsfulde overfor mig med andre ting som de også holder øje med"</i>.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse bedømmes at være opfyldt i 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>- 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 vægtændringer hos borgere og iværksætter relevante tiltag ved vægtændringer.</li> <li>-</li> </ul> <p>STS+ konstaterer at ikke alle borgere er tilfredse med den mad, der leveres fra den kommunale leverandør.</p>

### 3.5. REHABILITERINGSFORLØB

Indsamlet data	<p>Leder og medarbejdere oplyser, at borgere får hjælp til rehabiliteringsforløb jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at et rehabiliteringsforløb iværksættes med det samme efter det bevilliges.</p> <p>Leder oplyser, at der i hjemmeplejegruppen er ansat en rehabiliteringsterapeut.</p> <p>Leder oplyser, at ved borgere der udskrives fra sygehusophold tages der udgangspunkt i sygehusets rehabiliteringsplan.</p> <p>Leder tilføjer, at rehabiliteringsterapeuten besøger borger med henblik på at inddrage borger i forhold til mål, ressourcer og ønsker for forløbet.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at under et rehabiliteringsforløb inddrager terapeuten for sparring ved tvivl eller drøftelse af observationer.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at et rehabiliteringsforløb afsluttes af medarbejdere i samarbejde med borger eller ved at rehabiliteringsterapeuten deltager i besøg ved borger.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at der er øget dokumentation i forbindelse med rehabiliteringsforløb og at forløbet justeres og tilrettelægges ud fra borgers behov.</p> <p>Leder oplyser, at borgere udtrykker tilfredshed med forløbene.</p> <p>Leder tilføjer (citater): <i>"Vi er her for borgerne, de er i centrum og det er vores kerneopgave. Det giver dem noget godt at kunne klare sig selv"</i>.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at rehabiliteringsforløbene har stor betydning for borgerne.</p> <p>Medarbejdere tilføjer, at det giver borgerne følelsen af medbestemmelse og at føle sig set og hørt.</p> <p>Vedrørende Digirehab forløb, oplyser medarbejderne at de har stor succes med at borgerne udvikler sig.</p> <p>Medarbejderne tilføjer (citater): <i>"Det er godt givet ud. De oplever udviklingen og det motiverer dem og skaber glæde"</i>.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at der afholdes rehabiliteringsmøder to gange ugentligt hvor medarbejdere, trænende terapeuter, sygeplejerske, hjælpemiddeldepotet og visitationen deltager.</p> <p>Medarbejdere tilføjer, at der ligeledes hver 14. dag afholdes møde med rehabiliteringsterapeuten med henblik på at vurdere om forløb skal justeres/forlænges.</p> <p>STS+ konstaterer at ingen af de adspurgte borgere deltager i et rehabiliteringsforløb.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende rehabiliteringsforløb 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>- rehabiliteringsforløbene har positiv effekt.</li> </ul>



Indsamlet data	<p>Leder og medarbejdere oplyser, at der dokumenteres dagligt, hvor der følges op på handleanvisninger, døgnrytme og tilstande.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at der ligeledes altid dokumenteres ved observerede afvigelser eller ændringer ved borgeren.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at ved observerede ændring hos borger inddrages assistent og sygeplejerske, hvortil der laves opgaver i Nexus som der føles op på.</p> <p>Leder oplyser om vigtigheden i, at medarbejderne dokumenterer ved ændringer og at medarbejderne er særligt gode til at beskrive og opdatere i forbindelse med observationer eller borgers udvikling i rehabiliteringsforløb.</p> <p>Leder tilføjer, at der den sidste måned har været eksempler på manglende dokumentation, hvilket medarbejderne er blevet gjort opmærksomme på.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen har stor opmærksomhed på, hvor de kan udvikle sig og blive dygtigere ift. dokumentation.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at såfremt de dokumenterer imens de opholder sig ved borger, læser de det som er noteret, for at skabe gennemsigtighed og tryghed hos borger.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at ved behov for tid til dokumentation, så prioriteres dette og planlæggeren tilrettelægger medarbejders arbejdsplan herudfra.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at der hver morgen er sat tid af til, at medarbejderne kan forberede sig forinden besøg hos borgere.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at dokumentation ikke i alle tilfælde er opdateret vedrørende om borgere er visiteret hjælp til støvsugning og gulvvask.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at der sker vidensdeling ved faste møder, over frokosten og telefonisk.</p> <p>Leder oplyser, at der ligeledes sker vidensdeling via nyhedsbreve en gang ugentligt, hvor leder oplyser om nye tiltag, beslutninger, nyheder/ændringer vedr. Nexus eller opmærksomhedspunkter.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser om et stærkt fagligt fokus i hjemmeplejegruppen, med fokus på dialog og sparring.</p> <p>Det fremgår af stikprøver af 2 borgers 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 er overensstemmelse mellem visiterede ydelser og planlagte ydelser vedrørende personlig hjælp og pleje og praktisk hjælp.</li> <li>- døgnrytmeplaner beskriver overordnet borgerens egen indsats og medarbejdernes indsats, herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives.</li> </ul>
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog.</li> </ul>
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i meget høj 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 i nogen grad 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 dels på regelmæssige møder.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der ikke i alle tilfælde sikres opfølgning på dokumentation.</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, fokusgruppeinterviews, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhentes plejehjemets 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 plejehjemets 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)

#### Spealkonsulent

##### Dorthe Vinggaard Jespersen

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