



KVALITETSVURDERING

GISLEV 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	17
Kontaktoplysninger	18

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.

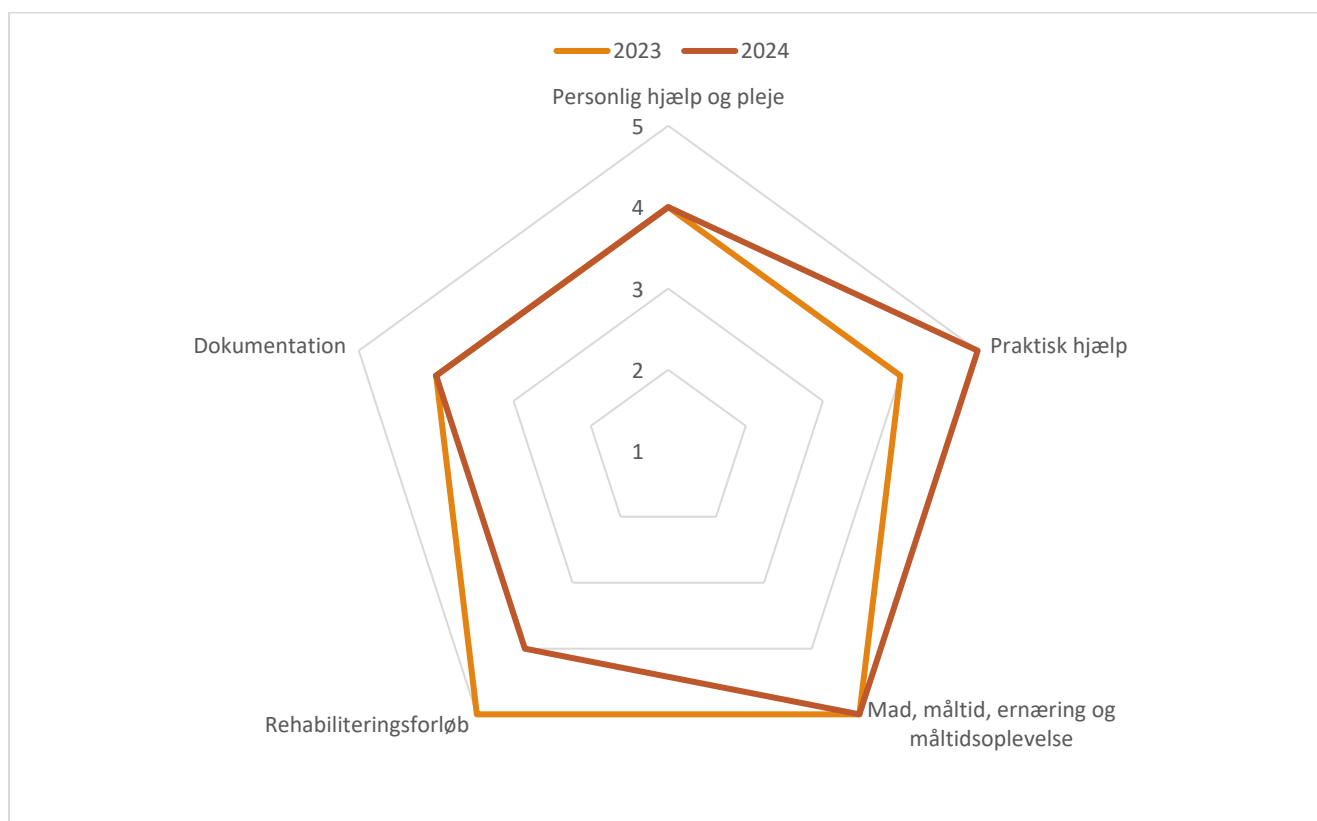
Faaborg-Midtfyn Kommune, Sundhed og Ældre har besluttet, at datagrundlaget for kvalitetsvurderingerne er baseret på udtalelser fra tilbuddets leder, to til tre borgere, to til tre medarbejdere samt dokumentation i form af relevante kvalitetsstandarder og døgnrytmebeskrivelser for én til to borgere. Tilsynets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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Gislev 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 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+ 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 ikke alle borgere er tilfredse med hjælpen, når den ydes fra medarbejdere fra vikarbureau, idet borgerne oplever, at medarbejderne ikke har tilstrækkelig viden om, hvordan de skal yde hjælpen.</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 høj grad får den hjælp, de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at det ikke i alle tilfælde er rehabiliteringsterapeuten, der, i samarbejde med borger, sætter mål for rehabiliteringsforløb.</p> <p>STS+ vurderer, at rehabiliteringsforløbene har en positiv effekt.</p>	<p>4</p>

Dokumentation	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende dokumentation er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i høj grad sikrer relevant, konkret og overskuelig dokumentation, og at dokumentationen i meget høj grad afspejler faglighed og etik.</p> <p>STS+ vurderer, at det ikke i alle tilfælde fremgår af handleanvisning, hvad borgeren kan bidrage med, når hjælpen ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at det ikke i alle tilfælde, hvor det har betydning for tilgang til borgeren, fremgår af handleanvisning, hvordan borgeren er funktionsnedsat.</p>	4
---------------	--	---

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
<ol style="list-style-type: none"> 1. At hjemmeplejegruppen sikrer, at medarbejdere i alle tilfælde – herunder alle vikarer - har opdateret viden om, hvordan hjælpen til den enkelte borger skal ydes (jf. tema Personlig hjælp og pleje) 2. At hjemmeplejegruppen har fokus på, at der arbejdes ud fra kvalitetsstandarden i forhold til, hvem der i samarbejde med borgerne sætter mål for rehabiliteringsforløb (jf. tema Rehabiliteringsforløb) 3. At hjemmeplejegruppen har fokus på, at det i handleanvisninger i alle tilfælde fremgår, hvad borgeren kan bidrage med. 4. At hjemmeplejegruppen har fokus på, at det i alle tilfælde, hvor det har betydning for tilgang og støtte til borgeren til borgeren fremgår, hvordan borgeren er funktionsnedsat. (jf. tema Dokumentation)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM GISLEV HJEMMEPLEJEGRUPPE

Adresse
Vesterled 17, 5856 Ryslinge
Leder
Majbritt Borgensgaard
Antal borgere
260
Antal ansatte og personalesammensætning

88: 15 social- og sundhedsassistenter (heraf 2 i nattjeneste), 48 social- og sundhedshjælpere (heraf 12 i nattjeneste), 4 ufaglærte medarbejdere, 1 rehabiliteringsterapeut, 2 planlæggere, 11 afløsere til hele døgnet, 7 elever
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 04-06-2024 kl. 08:45 – 10.30 og 11.00 – 13.50
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere (enkeltinterview. Ved et interview deltog borgers ægtefælle, der modtager hjælp fra hjemmeplejen. Oplysning vedrørende hjælp til ægtefællen indgår i datamaterialet) • 3 medarbejdere (gruppeinterview) • Leder (enkeltinterview)
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. 25-05-2023 • Dokumentation fremvist under tilsynsbesøget • Høringsvar fra leder modtaget d. 12-06-2024 (ingen bemærkninger)
Tilsynskonsulent
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Medarbejdere oplyser, at leder altid oplyser om tilbagemeldinger fra tilsyn. Ledere oplyser, at seneste kvalitetsvurdering er drøftet på personalemøde og bl.a. har givet anledning til et større fokus på bytteydelse.
-----------------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de modtager hjælp til bad en gang om ugen. Den ene borger oplyser, at vedkommende får sengebåd, og at vedkommende modtager hjælp til daglig soignering og forflytning i forbindelse med at komme op/i seng morgen, eftermiddag og aften. Borgers ægtefælle oplyser, at vedkommende modtager hjælp til at blive smurt med creme.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør kvalitetsstandard og den hjælp, de er visiteret til.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere som udgangspunkt visiteres til hjælp til bad en gang ugentligt, men at borgere efter ønske eller behov kan få hjælp 2 gange, og at nogle borgere får hjælp til bad 3 gange ugentligt.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen passer til deres behov.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejdere ofte spørger, om vedkommende har behov for mere hjælp, og borgeren tilføjer (citater): <i>"De er meget opmærksomme"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at medarbejdere spørger, om der er andet borger ønsker hjælp til, og at borger får at vide, at hvis der er noget, medarbejdere kan hjælpe med, skal borger sige det. Borger oplyser, at medarbejdere er gode til at tørre op, når borger har være i bad.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at hjælpen tilpasses borgeres behov gennem observation, sparring med kollegaer, dokumentation af det observerede, tilretning af Tilstande samt oprettelse af en opgave til planlæggere. Medarbejdere oplyser, at planlæggere sender henvendelse til visitator. Medarbejdere tilføjer, at de har mulighed for at sætte midlertidig hjælp på.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen tilpasses gennem dokumentation for ændret hjælp, efter medarbejders kommunikation med borgere eller pårørende. Leder tilføjer, at hjemmeplejegruppen har et godt samarbejde med visitationen.</p> <p>Borgere oplyser, at de gør det, de selv kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at medarbejdere har et stort fokus på, at borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan.</p> <p>Medarbejdere tilføjer, at i nogle tilfælde kan borgeren udføre opgaven, efter at have fået vist eller opstartet, hvad der skal gøres, eller borgeren starter selv, hvorefter medarbejder tilbyder at færdiggøre.</p> <p>Leder tilføjer, at det også vurderes, hvornår medarbejdere skal kompensere ved at hjælpe borger, selvom vedkommende kan selv, så borger har ressourcer til andre aktiviteter.</p> <p>Borgere oplyser at være tilfreds med hjælpen.</p> <p>En borger tilføjer (citater): <i>"Ja, det er sku sådan nogle søde piger, der kommer. Vi snakker godt sammen. De er behagelige mennesker"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at det stort set er de samme medarbejdere, der yder hjælpen, og at borger føler sig tryk og godt tilpas ved at modtage hjælpen (citater): <i>"De er rigtig gode"</i>.</p> <p>En borgers ægtefælle oplyser om hjælpen, at ikke alle sommerferievikarer er orienteret om, hvordan hjælpen skal gives. Borgeren siger om sidste års sommerperiode (citater): <i>"Jeg måtte fortælle det igen og igen"</i>. Borgeren tilføjer, at vedkommende havde indtryk af, at medarbejdere ikke havde orienteret sig om, hvordan hjælpen skulle gives, og at det hovedsageligt omhandlede hjælp fra medarbejdere fra vikarbureau. Borgeren tilføjer (citater): <i>"De faste afløsere er mere inde i systemet"</i>.</p>
----------------	--

Den tredje borger oplyser, at medarbejder stod udenfor badeværelset, medens borger selvstændigt badede, og at medarbejder forberedte borger, før medarbejder kom ind i badeværelset. Borger tilføjer (citater): *"Det fungerede godt"*.

Medarbejdere og leder oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen.

Medarbejdere oplyser vedrørende værdighed i levering af hjælpen, at de har fokus på, at dække borgere til ved nedre hygiejne samt at forberede og inddrage borgere.

Leder oplyser at der er fokus på borgerens vaner og ønsker, at tildække borger ved nedre hygiejne, at have alle ting klar, inden hjælpen påbegyndes, at snakke minimalt i telefon, og at lukke døren, hvis der er pårørende i hjemmet, når hjælpen ydes. Leder tilføjer, at der også er fokus på værdighed overfor pårørende.

Medarbejdere oplyser, at hjælpen bidrager til, at borgere kan føle sig velsoignerede og bevare livskvalitet og værdighed, fordi hjælpen tager udgangspunkt i den enkelte borgers livshistorie og vaner.

Leder oplyser, at den personlige hjælp og pleje har meget stor betydning for borgerne, og at det bl.a. kan have betydning for borgerens sociale liv, at vedkommende er velsoigneret. Leder oplyser konkret eksempel, hvor hjælp til en meget blufærdig borger med god effekt blev givet via skærmbesøg.

Borgere oplyser at tidspunktet passer for dem. En borger tilføjer, at tidspunktet for hjælp til at komme i seng kan tilpasses, hvis vedkommende har behov for at komme tidligere i seng. En borger mener ikke at være blevet spurgt om, hvilken dag vedkommende ønsker hjælp til bad, men at dagen passer for borger.

Medarbejdere oplyser, at borgerne spørges om ønsker for tidspunkter til at modtage hjælpen, og at eksempelvis vaner vedrørende tidspunkter til at stå op skrives i døgnrytmen. Medarbejdere oplyser konkret eksempel på, at borgers ønske om at få ændret tidspunkt er blevet imødekommet.

Leder oplyser, at hjælpen søges tilpasset borgeres ønsker og behov, men at tidspunkter for medicin og behandling vægtes.

Leder oplyser, at natmedarbejdere hjælper nogle borgere op om morgenen, og at arbejdsplanen er tilpasset, så den i højere grad tilgodeser borgere, der vil senere i seng. Leder tilføjer, at medarbejdere møder om morgenen kl. 06.30 og at der er aftenmedarbejdere til kl. 23.30.

<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"> - hjemmeplejegruppen yder personlig hjælp og pleje jævnfør de visiterede ydelser. - 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+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere er tilfredse med den hjælp, der ydes af vikarer fra vikarbureau. <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>Borgere oplyser, at de modtager praktisk hjælp fra privat leverandører. Den ene borger tilføjer, at privat leverandør er valgt, da vedkommende ikke er interesseret i robotstøvsuger.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard, og at hjælp til rengøring hos en borger ydes hver 14. dag.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at hjælpen aldrig aflyses, men at det kan forekomme, at hjælpen på hjemmeplejens initiativ flyttes højst 2 dage.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at hjælpen tilpasses gennem observation, dokumentation og ansøgning til visitationen, og at medarbejdere er opmærksomme på, at gøre borgere opmærksomme på, deres mulighed for bytteydelse samt ekstra rengøring.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere har fokus på borgers helhedstilstand. Leder tilføjer, at det er vigtigt, at medarbejdere tør tage dialog med borgere, når medarbejdere observerer ændringer ved borgeren – eksempelvis, hvis der ved rengøring af køleskab observeres tegn på behov for hjælp i forbindelse med mad og måltider.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at borgerne overordnet er tilfredse med hjælpen, men at nogle borgere har forventninger, der rækker ud over kvalitetsstandard.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at den praktiske hjælp bidrager til borgers livskvalitet og værdighed, fordi det betyder noget for borgerne, at deres hjem ser ordentligt ud.</p> <p>Leder oplyser, at nogle borgere måske synes, hjælp til rengøring er vigtigere end den personlige hjælp og pleje.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de har fokus på værdighed i levering af ydelsen ved at vise respekt for, at hjælpen gives i borgers hjem eksempelvis ved at tage skoovertræk på og spørge borger, hvordan vedkommende plejer at gøre rent.</p> <p>Leder oplyser, at der er værdighed i levering af ydelsen ved, at medarbejderne yder hjælpen ud fra borgerens ønsker og værdier.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de har fokus på, at borgere bidrager med delopgaver eksempelvis ved at foreslå, at borger hjælper med at tørre støv af, sortere aviser eller lignende. Medarbejderne tilføjer, at dette bidrager til et socialt fællesskab mellem borger og medarbejder. En medarbejder oplyser vedrørende inddragelse, at vedkommende eksempelvis kan sige til en borger (citater): <i>"Jeg kommer på torsdag – har du så støvet af inden"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at borgere inddrages og opfordres til at bidrage med at løse opgaverne, hvor det er muligt. Leder nævner eksempelvis at tage pudebetræk af og at lægge tøj sammen.</p> <p>Medarbejdere og ledere oplyser, at borgerne spørges, om der er dage/tidspunkter, der passer bedst for borgeren. Medarbejdere oplyser at hjælpen ydes fra sidst på formiddagen, idet personlig hjælp og hjælp til mad prioriteres. Medarbejdere oplyser, at hvis en borger skal noget en dag, tilrettes tidspunktet.</p>
----------------	--

	<p>Medarbejdere oplyser, at de snakker med borgere om robotstøvsugere og forklarer borgerne, hvad der sker i implementeringsprocessen, og hvad medarbejdere kan hjælpe med ved anvendelse af robotstøvsugere.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderes rolle er at være loyale overfor myndigheds beslutning vedrørende robotstøvsugere, men også at melde ind til myndighed, hvis de vurderer, at robotstøvsugere vil være uhensigtsmæssige i konkrete tilfælde eksempelvis grundet faldrisiko, husdyr eller paranoia.</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. <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>To borgere oplyser, at de modtager varm mad fra den kommunale madservice. En borger tilføjer, at maden smager godt og er veltillavet.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere kan modtage mad fra den kommunale madservice samt flere andre leverandører. Medarbejdere nævner Ryslinge Forsamlingshus og MI-VI-FOOD.</p> <p>Leder oplyser, at flertallet af borgere modtager mad fra det kommunale køkken, og at det er muligt at vælge en privat leverandør.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere overordnet er tilfredse med maden. Medarbejdere oplyser, at de spørger borgere om maden er god, og at de oplyser borgeren om deres mulighed for at skifte til anden leverandør, hvis borgeren udtrykker utilfredshed.</p> <p>Leder oplyser, at borgere er tilfredse med maden.</p> <p>Borgere oplyser, at der fra den kommunale madservice er valgmuligheder vedrørende den varme mad.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere har valgmuligheder i det kommunale madservice, og mulighed for at vælge en alternativ ret fra Ryslinge Forsamlingshus.</p> <p>Leder oplyser, at der er mange gode valgmuligheder ved den kommunale madservice, og at maden ser indbydende ud.</p> <p>To borgere oplyser, at de ikke modtager hjælp i forbindelse med måltider.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til at lave morgenkaffe, hjælp i forbindelse med frokosten samt hjælp til at anrette og servere den varme mad. Borgeren oplyser, at det er trygt, at der kommer en medarbejder hver morgen, og at medarbejdere til frokost (citater): <i>"Sørger for jeg får et stykke brød"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp til mad og madservice jævnfør kvalitetsstandarderne.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at medarbejdere hjælper med at varme og anrette maden samt kan hjælpe borgeren med at spise.</p> <p>Leder tilføjer, at der ved behov kan visiteres tid til at være til stede hos borger under spisning.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de yder hjælp hvis borgere har behov for mad udenfor måltiderne.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan bestille mellemmåltider hos den kommunale leverandør, og at der kan søges om at få visiteret tid til mellemmåltider.</p> <p>Borger oplyser, at den varme mad altid tilberedes, så den er ordentlig varm og serveres, så den ligger pænt på tallerkenen.</p> <p>Borgeren oplyser, at medarbejderne er venlige og altid siger (citater): <i>"Velkomme, eller kan du have det godt"</i>, og at de yder hjælpen på en måde, hvor (citater): <i>"Jeg tænker ikke hele tiden - nå nu skal de skynde sig"</i>.</p> <p>Borgeren tilføjer, at vedkommende engang har spurgt en medarbejder, om vedkommende ville spejle et æg til frokost, men at medarbejderen forklarede, at det måtte vedkommende ikke.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at de har fokus på, at maden anrettes pænt på tallerkener, hvis borgeren ikke fravælger tallerkenen.</p> <p>Medarbejdere tilføjer, at de spørger borgeren, om vedkommende har behov for hjælp til udsørgning, og at de sørger for, at et stykke rugbrød samles igen, efter det er skåret ud, fordi (citater): <i>"Det første du spiser med er øjnene"</i>.</p> <p>Leder tilføjer, at bestikket lægges ordentligt, og at maden serveres efter borgerens vaner, og hvad der er nemmest for borgerne i forhold til at spise selv.</p>
----------------	---

	<p>Medarbejdere oplyser, at borgeres ønsker for tidspunkter søges imødekommet.</p> <p>Medarbejdere oplyser eksempel med en borger, der modtager hjælp til middagsmad i forbindelse med et eftermiddagsbesøg.</p> <p>Leder oplyser, at borgere bestemmer, hvornår de ønsker hjælp i forbindelse med måltider, men at der også er et fokus på, at de tre hovedmåltider fordeles over døgnet</p> <p>Medarbejdere oplyser, at hvis en borger har problemer med at spise, undersøges årsagen eksempelvis kan medarbejder tjekke, om borger har problemer med tænder eller svamp i munden.</p> <p>En borger oplyser, at den kommunale leverandør kan levere blød kost og gratinkost. Borgeren oplyser, at vedkommende er småtspisende, men ikke snakker om vægt med medarbejderne, men at medarbejdere minder borger om at huske at få noget at drikke. Medarbejdere oplyser, at de snakker med borgere, der er småtspisende, hvad de har lyst til at spise og at diætist kan rekvireres.</p> <p>Leder oplyser, at der snakkes med borger og evt. oprettes en opgave til kommunens terapeut, hvis en borger har udfordringer med at tygge og/eller synke.</p> <p>Leder oplyser, at der fra det kommunale køkken kan vælges skånekost, diætkost kost til småtspisende og mellemmåltider.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at ved observerede vægtændringer snakker de med borgeren om, hvad vedkommende spiser, og hvad årsagen kan være til evt. ændring i spisemønster.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de foretager vejninger.</p> <p>Leder oplyser, at der ved observeret behov for kontrol med en borgers vægt, skrives en observation, og der skrives til sygeplejersken om en opgave vedr. vejning.</p> <p>Leder oplyser, at der er oprettet en kostgruppe i hjemmeplejen, hvor der eksempelvis vil være fokus på kost og ernæring i forhold til borgeres velbefindende.</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"> - 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 medarbejdere oplyser navne på leverandører, borgerne kan vælge, der ikke er godkendte som privat leverandører af madservice af kommunen.</p>

3.5. REHABILITERINGSFORLØB

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de ikke mener at have deltaget i rehabiliteringsforløb. Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard.</p> <p>Leder oplyser, at alle borgere tilknyttes et rehabiliteringsforløb, når de første gang visiteres til hjælp fra hjemmeplejen. Leder oplyser, at der aktuelt er 31 borgere i rehabiliteringsforløb. Leder og medarbejdere oplyser, at medarbejdere altid arbejder rehabiliterende. En medarbejder oplyser (citater): <i>"Hele vores tankegang er rehabilitering"</i>.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at forløb iværksættes umiddelbart efter, det er bevilget. Medarbejdere og leder oplyser, at der i hjemmeplejegruppen er ansat en rehabiliteringsterapeut.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at medarbejdere kan opstarte rehabiliteringsforløbet. Medarbejdere oplyser, at terapeuten efterfølgende kan komme på besøg hos borgeren, og opstille mål sammen med borgeren. Leder oplyser, at terapeuten ikke i alle tilfælde er på besøg hos borger i forbindelse med at mål opstilles, idet målene kan opstilles på baggrund af dialog mellem medarbejdere og borger.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at rehabiliteringsterapeuten altid er med ude i rehabiliteringsforløb. Leder oplyser, at i tilfælde med særlige problematikker vedrørende et rehabiliteringsforløb er leder og visitator på besøg hos borgeren.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der afholdes regelmæssige rehabiliteringsmøder. Leder oplyser, at der hver 14. dag er rehabiliteringsmøder, hvor drøftelserne omhandler borgere, der er blevet visiteret, siden seneste møde, og borgere, som medarbejdere eller rehabiliteringsterapeut vurderer, der er behov for at drøfte. Leder oplyser, at på møderne deltager rehabiliteringsterapeuten, relevante medarbejdere, trænende terapeuter, sygeplejen, leder, sagsbehandlende terapeuter (hjælpebidler) og visitator.</p> <p>Leder oplyser, at rehabiliteringsterapeuten kan justere i tid for hjælpen.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at der er øget dokumentation i forbindelse med rehabiliteringsforløb. Medarbejdere tilføjer, at der oftere skrives observationer og ændres i tilstande. Leder tilføjer, at det skal kunne aflæses i dokumentationen, om det går den rigtige vej i forhold til målene vedrørende selvhjulpenhed.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at medarbejder, i samråd med borgeren, afslutter forløb, Medarbejdere tilføjer, at de typisk drøfter det med terapeuten, inden et forløb afsluttes.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at de vurderer, rehabiliteringsforløb har positiv effekt.</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">- det ikke i alle tilfælde er rehabiliteringsterapeuten, der sætter mål sammen med borgeren.
----------------	---

3.6. DOKUMENTATION

Indsamlet data	<p>Medarbejdere og leder oplyser, at der om morgenen er afsat 10 minutter til hjælpere og ca. 20 minutter til assistenter, hvor de kan læse dokumentation og videndele.</p> <p>Leder tilføjer, at alle medarbejdere læser 24 timer tilbage.</p> <p>Medarbejdere tilføjer, at alle har mulighed for daglig sparring om morgenen og til frokost.</p> <p>Medarbejdere oplyser vedrørende videndeling med aftenmedarbejderne, at de snakker sammen, når aftenmedarbejderne møder ind.</p> <p>Planlægger oplyser i forbindelse med fremvisning af dokumentation, at der er 7 medarbejdere i nattjeneste hver nat. Planlægger oplyser, at natmedarbejdere har mødested i Ringe, og at leder en gang om ugen møder ind sammen med natmedarbejderne, for dialog og mulighed for sparring. Planlægger oplyser, at natmedarbejdere ligeledes har mulighed for dialog med en planlægger, der møder ind om morgenen kl. 06.30.</p> <p>Planlægger oplyser, at der afholdes personalemøde med natmedarbejdere 1 gang i kvartalet.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at medarbejdere opdaterer dokumentationen løbende og kan bede om at få sat tid af til at tilrette tilstande.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at der er borgermøder 2 gange om ugen.</p> <p>Medarbejdere tilføjer, at der er triagering en gang om ugen i forbindelse med borgermødet, teammøde en gang om ugen og møder mellem social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Medarbejderne tilføjer, at de har god mulighed for sparring, og at det giver en tryghed at erfaring deles.</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 overordnet borgerens egen indsats og medarbejdernes indsats, herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives. - der ses eksempel på, at det i handlingsanvisning fremgår, at borger skal guides, og at hjælpen skal ydes sammen med borger, men at det ikke af handleanvisningen fremgår, på hvilken måde, borgeren er funktionsnedsat (at borger er blind). - der ses eksempel på, at borgers egen indsats ikke er beskrevet. - 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 i nogen grad 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"> - det ikke i alle tilfælde fremgår af handleanvisning, hvad borgeren kan bidrage med, når hjælpen ydes. - det ikke i alle tilfælde, hvor det er relevant i forhold til tilgang til borgeren, fremgår af handleanvisning på hvilken måde, borgeren er funktionsnedsat.
----------------	---

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 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

Be	
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