



KVALITETSVURDERING

SUSANNES HJEMMEPLEJE

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40

5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	5
Datagrundlag.....	5
Formål og metode	13
Kontaktoplysninger	15

FORORD

Først i rapporten er tilsynets samlede vurdering og temavurderinger oplistet, hvorefter tilsynets eventuelle forslag til kvalitetsløft er anført. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete tilbud.

Næste del af rapporten indeholder de indsamlede data, som er fremkommet via interviews, skriftlig dokumentation samt observationer, som er analyseret og vurderet under hver indikator. Disse vurderinger ligger til grund for den før omtalte samlede vurdering.

Tilsynets indhold, form, metode og afvikling er afstemt med udbyder.

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

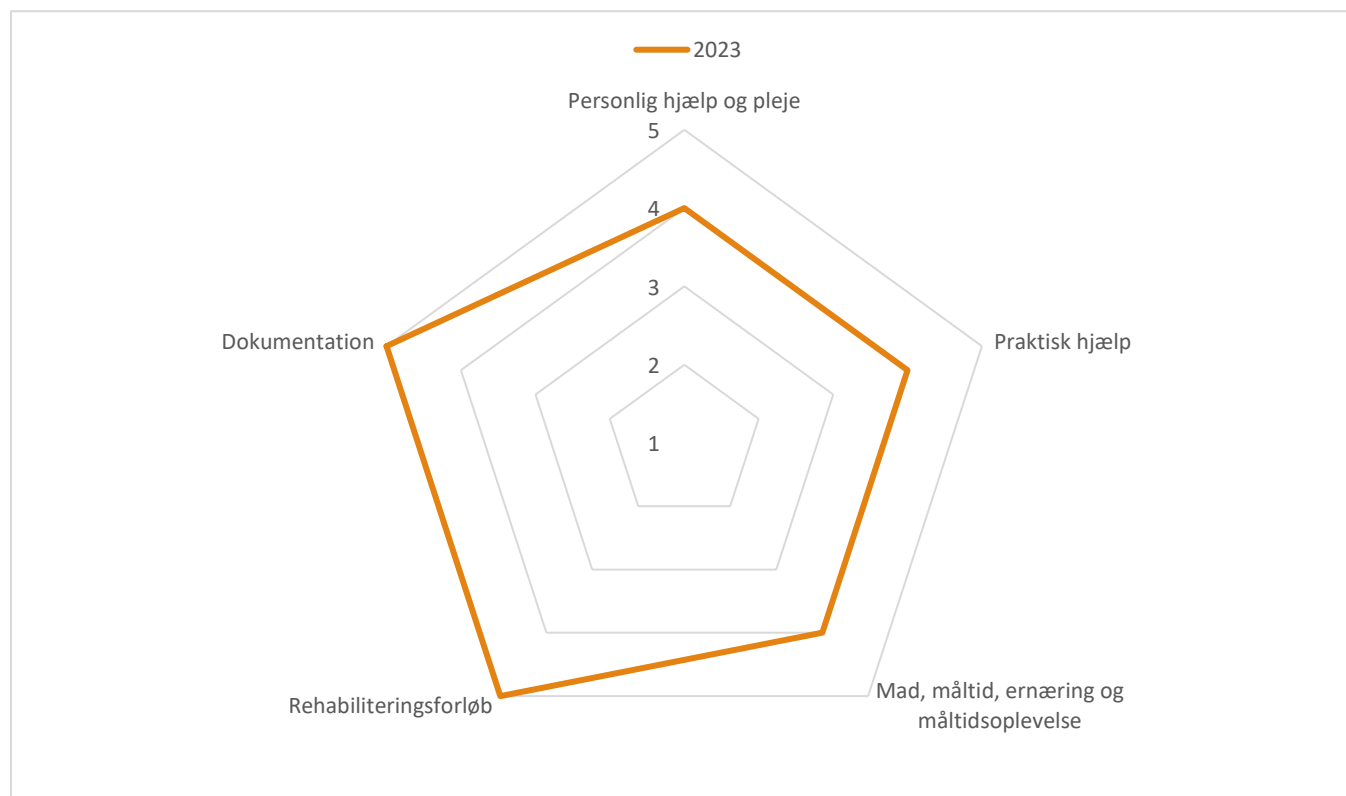
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Susannes Hjemmepleje.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Susannes Hjemmepleje samlet har god kvalitet.



Figuren viser hjemmeplejeleverandørens scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at tidligere tilsynsrapport har givet anledning til udvikling og refleksion.	■
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. 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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den måde hjemmeplejen yder hjælp og pleje. STS+ vurderer, at borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes. STS+ vurderer, at borgers ønsker om tidspunkt for hjælpen, ikke i alle tilfælde imødekommes.	
Praktisk hjælp	STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god. STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver 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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den måde hjemmeplejen yder praktisk hjælp. STS+ vurderer, at ikke alle borgere har/har haft indflydelse på tidspunktet for hjælpen til hvornår rengøring udføres. STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens ikke har fokus på, hvorvidt velfærdsteknologiske hjælpemidler kan indgå som del af hjælpen til praktiske opgaver.	4
Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse	STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse er god. STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider 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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider. STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens i meget høj grad har fokus på, om der sker ændringer i borgers behov for støtte vedrørende mad og måltider – herunder at den nødvendige ernæringsindsats iværksættes og understøttes. STS+ vurderer, at ikke alle borgers ønsker til tidspunkt for servering af aftensmad imødekommes.	4

	STS+ konstaterer, at ikke alle borgere er tilfredse med smagen på den varme mad fra den kommunale leverandør.	
Rehabiliteringsforløb	STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende rehabiliteringsforløb er god. STS+ vurderer, at rehabiliteringsforløb i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet. STS+ vurderer, at mål udarbejdes og tilpasses i samarbejde med terapeut i visitationen og hjemmepleje i samarbejde med borgeren. STS+ vurderer, at rehabiliteringsforløbene har en positiv effekt.	5
Dokumentation	STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende dokumentation er god. STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens i meget høj grad sikrer relevant, konkret og overskuelig dokumentation, og at dokumentationen i meget høj grad afspejler faglighed og etik. STS+ vurderer, at der ses handleanvisning på, hvordan hjælpen gives, herunder tilgang til borgeren, og hvad borgeren selv kan bidrage med, og hvordan borgeren inddrages.	5

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. At hjemmeplejeleverandøren har øget fokus på, at borgers ønsker om tidspunkt for hjælp til personlig pleje imødekommes. (jf. tema Personlig hjælp og pleje) 2. At hjemmeplejeleverandøren har øget fokus på, at borger inddrages i ønsker om tidspunkt for hjælp til rengøring. (jf. tema Hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet) 3. At hjemmeplejeleverandøren har fokus på, hvorvidt velfærdsteknologiske hjælpemidler kan indgå som del af hjælpen til praktiske opgaver. (jf. tema Hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet) 4. At hjemmeplejeleverandøren har øget fokus på, at borgers ønsker om tidspunkt for servering af aftensmad imødekommes. (jf. tema Mad, måltid, måltidsoplevelse og ernæring)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM SUSANNES HJEMMEPLEJE

Adresse
Industrivej 12, 5750 Ringe
Leder
Yvonne Sjøgren og Trine Hansen
Antal borgere
232
Antal ansatte og personalesammensætning
46 fastansatte: 25 social- og sundhedshjælpere, 12 social- og sundhedsassistenter, 2 sygeplejersker, 3 husassistenter, 4 ufaglærte 4 afløsere: 2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundhedsassistent, 1 ufaglært
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
23. maj 2023 kl.11.00 – 16.10 25. maj 2023 kl.09.00 – 09.15 (supplerende telefonisk interview med leder)
Deltagere i interviews
• 3 borgere (enkeltinterview) • 2 medarbejdere (gruppeinterview) • Leder (enkeltinterview)
Skriftligt materiale og online oplysninger
• Sundhed og ældre. Tilsynspolitik 2023 • Kvalitetsstandarder: - Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje. Godkendt af Sundheds- og ældreudvalget d. 15. marts 2023 - Kvalitetsstandard for praktisk hjælp. Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 12. april 2023 - Kvalitetsstandard for madservice for hjemmeboende. Døgnkost for plejehjem, botilbud og rehabiliteringscenter. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget den 15. marts 2023 - Kvalitetsstandard for rehabiliteringsforløb. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget d. 15. marts 2023 • Kvalitetsvurdering af d. 30. juni 2022 • Hjemmeside • Fremvist dokumentation • Høringssvar modtaget den 27. juni 2023 (ingen bemærkninger)
Tilsynskonsulent:
Manja Irring

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Indsamlet data	Det fremgår af oplysninger fra medarbejdere og leder, at tidligere tilsynsrapport har givet anledning til drøftelse, refleksion og udvikling ved hjemmeplejeleverandøren.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard. Medarbejdere oplyser, at alle borgere modtager bad 1-2 gange om ugen, og at borgerne får den hjælp der passer til den enkelte borgers behov. Medarbejdere oplyser, at de gør alt for at imødekomme borgernes ønsker for tidspunkt for hjælp til bad. Medarbejdere oplyser, at de har en borger der er mest frisk om aftenen, men at de ikke må bade borger om aftenen, da ydelsen er dyrere. Leder oplyser, at borgerne giver udtryk for at være tilfredse med hjælpen. 2 borgere oplyser, at de modtager hjælp til bad 2 gange om ugen. En borger oplyser at modtage hjælp til bad 1 gang ugentligt, samt til nedre toilette. En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til alt i forhold til personlig pleje. En borger oplyser at modtage hjælp til støttestrømper, morgen og aften. Borgere oplyser at være meget tilfredse med hjælpen. Medarbejdere og leder oplyser, at hjælpen tilpasses løbende efter den enkelte borgers behov. Medarbejdere oplyser, at de er i dialog med borgerne, når de observerer at en borger kunne have behov for mere eller mindre hjælp. Medarbejdere oplyser, at de dokumenterer observationer af borger gennem en periode, og ændrer tilstande i Nexus. Medarbejdere oplyser, at visitationen herefter kontaktes for enten at sætte hjælpen op eller ned. Leder oplyser, at medarbejdere ved observation af ændringer i borgernes funktionsniveau, ændrer tilstande, og at de ofte sætter midlertidige besøg på i 14 dage – derefter vurderes om visitationen skal kontaktes for justering af hjælpen til borger. En borger oplyser, at medarbejderne altid spørger, om borger har brug for andet hjælp. Medarbejdere oplyser, at de inddrager borgerne så meget som muligt i plejen, eksempelvis ved at give borger en vaskeklud, give dem håndklædet i hånden og række dem tøjet ved påklædning. Leder oplyser, at medarbejdere altid arbejder rehabiliterende, og såfremt der er brug for mere tid ved borger for at borger selv kan, søges der om mere tid, hvilket imødekommes. Leder oplyser, at de arbejder rehabiliterende ved at give borgeren tiden til at udføre dele selv og ved at motivere verbalt. Leder oplyser, at borgernes funktionsniveau kan svinge fra dag til dag, så afhængigt af overskud i forhold til at bidrage, kan det variere. En borger oplyser, at vedkommende ved bad selv vasker sin overkrop, og at vedkommende inddrages i hvilket tøj vedkommende ønsker at have på. En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til at komme ud i/af badet, men selv klarer selve badet. En borger oplyser at deltage i badet ved vask, men at medarbejdere hjælper med hårvask og tørring, da borger ikke kan dette selv. Medarbejdere oplyser vedrørende værdighed i levering af hjælpen, at de har fokus på at lukke døre, rulle gardiner ned, afdækning af borger ved nedre toilette, at tage tøj med på badeværelset. Medarbejdere oplyser, at nogle kvindelige borgere ikke ønsker at modtage personlig pleje fra mænd, hvilket respekteres. Medarbejdere oplyser, at de har respekt for borgerens kunnen, og at de gør badet personligt ved at italesætte, at de kender borgers ønsker. Medarbejdere oplyser, at de giver sig tid til borgerne. Leder oplyser, at de medarbejdere, der er ved borger, er genkendelige for borger. Leder oplyser, at der altid er oplæring af nye medarbejdere i selve hjemmet, hvor der ydes hjælp til personlig pleje. Leder oplyser, at der er respekt for, at nogle borgere udtrykker, at der er
----------------	--

	medarbejdere de ikke ønsker. Leder oplyser, at ledere af hjemmeplejen også dagligt har besøg i borgernes hjem, og at det på den måde også er trygt for borgere at ringe ind til kontoret. Leder oplyser, at de borgere som har brug for let pleje, kan møde flere forskellige medarbejdere. En borger oplyser citat: <i>"de er så flinke, og måden de hjælper på, er god. De er enestående, og det kan ikke være bedre"</i>. En borger oplyser, at medarbejderne er gode til at lytte til borger og borgers ønsker. Medarbejdere oplyser, at borgerne har indflydelse på tidspunkt for hjælp til at stå op/komme i seng. Medarbejdere oplyser, at de forsøger at imødekomme borgernes ønsker så vidt det er muligt. Medarbejdere oplyser, at hvis borger ønsker ændring af tidspunkt for at komme op/i seng, kan det betyde at det bliver en anden end den faste medarbejder der hjælper dem. Leder oplyser, at borgerne har indflydelse på hjælp til at komme op/i seng, og at tidspunktet tilpasses, hvis borger fx skal til læge eller andre aktiviteter. Leder oplyser, at Susannes Hjemmepleje yder hjælp i tidsrummet fra kl.7.00-23.00. Leder oplyser, at såfremt en borger skal tidligt på sygehuset, kører de ud før kl.7.00, og hjælper borger op. En borger oplyser, at vedkommende selv kan stå op og gå i seng. En borger oplyser, at vedkommende til tider får hjælp til at komme i seng, men at borger ikke husker om borger har været medbestemmende på tidspunkt for hjælpen. En borger oplyser, at få hjælp til at komme op og i seng. Borger tilføjer, at vedkommende ikke har været med til at bestemme tidspunkterne for at stå op/komme i seng, men at tiderne passer borger fint.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - hjemmeplejeleverandøren yder personlig hjælp og pleje jævnfør kommunens kvalitetsstandard. - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - hjemmeplejeleverandøren sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til borgernes aktuelle behov. - borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på tryghed og værdighed i hjælp til personlig pleje ud fra en respektfuld og rehabiliterende tilgang. - hjemmeplejeleverandøren imødekommer borgernes ønsker og behov i forhold til tidspunktet for hjælpen, så vidt muligt. STS+ vurderer et negativt, at - borgers ønsker om tidspunkt for hjælpen, ikke i alle tilfælde kan imødekommes.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	Medarbejdere og leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør kvalitetsstandard. Medarbejdere oplyser, at borgere modtager hjælp til rengøring hver 14. dag, samt hjælp til tøjvask, skift af sengetøj og rengøring af hjælpemidler. Leder oplyser, at behovene hos borgerne er forskellige. Leder oplyser, at de har praktiske ydelser ved mange af de borgere som også har en psykisk sygdom. Leder oplyser, at de praktiske ydelser kan være at tørre borde af, bære skrald ud, fylde/tømme opvaskemaskinen og oprydning. Leder oplyser, at de ved opstart af rengøring ved borgerne er i dialog med borgerne om
----------------	---

borgernes ønsker for dag og tidspunkt for udførelsen. Leder oplyser, at det er det faste personale, der varetager rengøringen ved borgerne.

Borgere oplyser, at de modtager rengøring hver 14. dag. Borgere oplyser at være tilfredse med rengøringen. En borger oplyser, citat: *"det er den samme der gør rent her og det har hun gjort i mange år, så hun ved hvad hun skal, og jeg behøver ikke blande mig. Jeg er tilfreds med det"*. Medarbejdere oplyser, at borgerne er tilfredse med hjælpen, men at de ikke altid er tilfredse med det visiterede – fx har nogle borgere en robotstøvsuger, som de ikke ønsker.

Medarbejdere og leder oplyser, at hjælpen tilpasses løbende efter den enkelte borgers behov. Medarbejdere oplyser, at de er i dialog med borgerne, når de observerer at en borger kunne have behov for mere eller mindre hjælp. Medarbejdere oplyser, at de dokumenterer observationer af borger gennem en periode, og ændrer tilstande i Nexus. Medarbejdere oplyser, at visitationen herefter kontaktes for enten at sætte hjælpen op eller ned. Leder oplyser, at medarbejdere ved observation af ændringer i borgernes funktionsniveau, ændrer tilstande og at de ofte sætter midlertidige besøg på i 14 dage – derefter vurderes om visitationen skal kontaktes for justering af hjælpen til borger. En borger oplyser, at medarbejderne altid spørger om borger har brug for andet hjælp.

Leder oplyser vedrørende værdighed i levering af hjælpen, at medarbejdere arbejder med respekt for, hvad der er vigtig for borger, og hvad borgeren har behov for. Medarbejdere oplyser, at de behandler borgerne og deres hjem med respekt ved fx at lægge deres tøj pænt sammen og på plads, og ved at passe på borgernes ting.

Om inddragelse i den praktiske hjælp, oplyser en borger ikke at være inddraget, da vedkommende ikke kan bidrage med noget selv. En borger oplyser, at vedkommende citat: *"aldrig bliver bedt om at gøre noget. Hun gør det bare. Men jeg sover også til middag imens, så jeg kan ikke hjælpe"*. En borger oplyser, at vedkommende til tider af medarbejderne, bliver bedt om at rydde op på bordet. Medarbejdere oplyser, at borgerne inddrages forskelligt, afhængigt af funktionsniveau. Medarbejdere oplyser, at nogle borgere inddrages i tøjvask, ved at de spørges ind til, hvad de vil have vasket, på hvilket program og hvor meget vaskemiddel eller hvordan de vil have vasketøjet hængt op. Medarbejdere oplyser, at nogle borgere inddrages ved at række klemmer til medarbejderne når vasketøjet skal hænges op. Leder oplyser, at borgerne inddrages i de daglige praktiske opgaver. Leder oplyser, at medarbejderne taler med borgerne om vigtigheden af, at de selv bidrager med det de kan. Leder oplyser, at borgerne fx inddrages i opvask og ved skift af sengetøj, hvor borgeren kan udføre dele af processen. Leder oplyser, at der ved visiteret rengøring, står hvilke aftaler der er med borger om, hvad borger selv kan/skal udføre.

Om tidspunkt for hjælpen, oplyser borgere, at rengøringen foregår på en fast ugedag. En borger oplyser, at vedkommende ikke selv har haft indflydelse på, hvornår rengøringen udføres. En borger oplyser, at vedkommende har modtaget hjælp til rengøring i mange år, og ikke kan huske om der er sket inddragelse i forhold til tidspunkt for hjælpen. En borger oplyser, at rengøringen er tilpasset borgers øvrige aktiviteter uden for hjemmet, og at borger har haft behov for ændring af rengøringsdag, hvilket er blevet

	imødekommet. Medarbejdere oplyser, at mange borgere ønsker at rengøringen foregår om formiddagen, hvilket imødekommes. Leder oplyser, at borgere altid bliver kontaktet i opstart for rengøring, hvor borger kan komme med ønsker til tidspunkt for hjælpen, og at borgers ønsker næsten altid kan imødekommes. Leder oplyser, at borgerne kan ringe ind og ændre tid eller dag. Leder oplyser, at ved sygdom ved borger, aftales ny dag for rengøring med det samme. Om velfærdsteknologiske løsninger, oplyser medarbejdere og leder, at kommunen ved nogle borgere har introduceret robotstøvsuger. Leder oplyser, at ved de borgere, hvor de udfører privat rengøring, bruger de almindelige støvsugere og manuelt moppesystem. Borgere oplyser, at der ikke har været drøftet velfærdsteknologiske løsninger med dem.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - hjemmeplejeleverandøren yder hjælp eller støtte til praktiske opgaver jævnfør kommunernes kvalitetsstandard. - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - hjemmeplejeleverandøren sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp i forhold til deres aktuelle behov. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på borgernes tryghed og inddragelse ved hjælp og støtte til praktiske opgaver. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle borgere har/har haft indflydelse på tidspunktet for hjælpen til rengøring udføres. - hjemmeplejeleverandøren ikke har fokus på, hvorvidt velfærdsteknologiske hjælpemidler kan indgå som del af hjælpen til praktiske opgaver. STS+ konstaterer, at - ikke alle borgere er tilfredse med den visiterede hjælp.

3.4. MAD, MÅLTID, ERNÆRING OG MÅLTIDSOplevelse

Indsamlet data	Medarbejdere og leder oplyser, at borgere der er visiteret hertil, modtager madservice og hjælp til mad og måltider jævnfør kvalitetsstandarder. Leder oplyser, at borgerne har fritvalgsordning og at størstedelen modtager mad fra den kommunale madservice. Andre borgere får mad fra Det Gode Madhus eller Ryslinge Forsamlingshus. Leder oplyser, at få borgere også har fryseretter som skal varmes op. Leder oplyser, at medarbejderne ofte hjælper borgerne med at udfylde bestillingsseddel i forhold til maden. 2 borgere oplyser, at de modtager mad fra den kommunale madservice, og at medarbejderne kommer og varmer den og serverer den for vedkommende. En borger er tilfreds med maden, og oplyser citat: <i>"det er god mad og der er nok af det, og det smager godt. Det er ganske almindelig mad"</i>. En anden borger oplyser, at citat <i>"den varme mad er kedelig. Det smager af ingenting, men er spiseligt"</i>. Borger oplyser også at modtage dagens øvrige måltider fra den kommunale madservice, som borger er tilfreds med. En
----------------	---

	borger oplyser, at vedkommende modtager mad fra Det Gode Madhus, som borger er tilfreds med. Borger oplyser, at borger selv varmer sin mad. Medarbejdere oplyser, at borgerne er tilfredse med maden. Leder oplyser, at medarbejderne er i dialog med borgerne om maden. Leder oplyser, at hvis medarbejderne oplever, at en borger generelt ikke bryder sig om maden, anbefaler medarbejderne borgeren at vælge en anden leverandør. Medarbejdere oplyser, at de hjælper borgerne med at varme maden og servere den. Medarbejdere oplyser, at de serverer maden pænt anrettet på en tallerken, medmindre borgeren ønsker at spise direkte fra emballagen. Leder oplyser, at medarbejdere altid serverer maden på en tallerken, men at der er mange individuelle ønsker, som medarbejderne tager højde for. Om tidspunkt for servering og hjælp til maden, oplyser leder, at de ved nogle borgere er nødt til at servere aftensmaden tidligere end borger egentlig ønsker, men at ingen borgere får hjælp på tidspunkter citat: <i>"de ikke kan leve med"</i>. Leder oplyser, at den første de serverer aftensmad for, får maden serveret kl.17.00. Borgere der får hjælp til opvarmning og servering af maden oplyser, at de ikke har haft indflydelse på tidspunktet for hjælpen, men at de er tilfredse med tidspunkterne herfor. En borger oplyser, at det få gange er sket at en medarbejder er blevet forsinket grundet et nødkald, men at borger har forståelse for dette, da medarbejderne fortæller, hvorfor de er forsinkede. Medarbejdere oplyser, at de har borgere, der har brug for hjælp under måltiderne, hvor maden fx skæres ud, eller hvor borgeren skal motiveres til at spise. Medarbejdere oplyser, at de motiverer borgere til at spise ved at tale med borgeren om vigtigheden af at spise/drikke. Medarbejdere oplyser, at de også hjælper borgere med mellemmåltider, for at sikre at borgeren får mad/drikke i løbet af dagen. Medarbejdere oplyser, at de ved nogle borgere er tilstede under hele måltidet, og ved andre kan de stille mad frem, som borgeren selv spiser på eget initiativ. Medarbejdere oplyser, at hjælpen til mad tilpasses ved observation af borger. Leder oplyser, at medarbejderne opfordrer småtspisende borgere til at have en skål stående fremme med fx chips og/eller chokolade. Leder oplyser, at medarbejderne taler med borgeren om det, når det observeres, at borger ikke spiser tilstrækkeligt eller taber sig. Leder oplyser, at demente borgere enten glemmer eller ikke har lyst til mad. Leder oplyser, at medarbejderne med samtykke fra borger, kontakter de pårørende i forhold til at inddrage deres viden om, hvad borger fx godt kan lide at spise. Leder oplyser, at sygeplejerskerne og/eller egen læge kommer indover i forhold til ressourcedrikke. Medarbejdere oplyser, at der for borgere der taber sig, kan iværksættes kontrolvejninger ugentligt, og at borgerne kan få beriget kost med ekstra kalorier. Medarbejdere oplyser, at vejning er en sygeplejefaglig indsats, som skal bevilges derfra. Medarbejdere oplyser, at for borgere med synke- og/eller tyggebæsvær, kommer ergoterapeut ud for at lave synkevurdering. Medarbejdere oplyser, at de taler med borgerne om muligheden om at prøve anden kost, så det bliver nemmere at tygge/synke maden.
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse bedømmes at være opfyldt i høj grad. STS+ vurderer det positivt, at

	- borgere får madservice jævnfør kommunens kvalitetsstandard. - borgerne er overordnet tilfredse med maden. - borgeres ønsker/behov for mad udenfor måltiderne imødekommes. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på, at maden tilberedes og serveres indbydende, så den stimulerer borgerne til at spise. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på, om borgere får behov for hjælp vedrørende mad, måltider og ernæring og om behov ændrer sig. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på vægtændringer hos borgere og iværksætter relevante tiltag ved vægtændringer. STS+ vurderer det negativt, at - ikke alle borgers ønsker til tidspunkt for servering af aftensmad imødekommes. STS+ konstaterer, at - ikke alle borgere er tilfredse med den varme mad fra den kommunale madservice.
--	---

3.5. REHABILITERINGSFORLØB

Indsamlet data	Medarbejdere og leder oplyser, at borgere får hjælp til rehabiliteringsforløb jævnfør kvalitetsstandard, og at der for nuværende er cirka 5 rehabiliteringsforløb i gang. Medarbejdere og leder oplyser, at rehabiliteringsforløbene iværksættes fra dag til dag. Leder oplyser, at det altid er borgere de i forvejen kender, som visiteres til rehabiliteringsforløb, samt at det fortrinsvist er borgere, der udskrives fra sygehus. Leder tilføjer, at det også kan være borgere der øges i hjælp. Vedrørende planlægning af forløbet, oplyser leder, at visitator sender ydelser til hjemmeplejen inden en borger, udskrives og kommer hjem fra sin indlæggelse på sygehuset. Leder oplyser, at en udskrivelseskoordinator har beskrevet behov og mål. Leder oplyser, at der altid er en TIV (Terapeut i Visitationen) tilknyttet rehabiliteringsforløbene, og at terapeuten løbende kommer og besøger borger og følger op. Leder oplyser, at medarbejdere er med ved borgeren når terapeuten kommer på besøg i hjemmet. Medarbejdere oplyser, at de fra sygehuset modtager en plejeforløbsplan, hvor mål for forløbet er beskrevet. Medarbejdere oplyser, at de løbende er i dialog med borger om, hvordan borger synes det går og om målene er realistiske. Medarbejdere oplyser, at der løbende evalueres på mål og behov for hjælp ved borgere i rehabiliteringsforløb. Medarbejdere oplyser, at de dagligt observerer og dokumenterer hvad borger selv kan, og hvad borger har brug for støtte/hjælp til. Medarbejdere oplyser, at de dokumenterer mere ved rehabiliteringsforløb end ved varige forløb, for hele tiden at have overblikket over, hvorvidt hjælpen stemmer overens med borgeren behov, og for at hjælpen kan tilpasses borgers behov. Medarbejdere oplyser, at de løbende ændrer tilstande i Nexus, og at de er i dialog med leder. Medarbejdere oplyser, at der i forbindelse med rehabiliteringsforløbene er fokus på, at borger har de hjælpemidler der er brug for. Medarbejdere oplyser, at det er sygehuset eller terapeuten der vurderer behovet herfor.
----------------	---

	Leder oplyser, at ydelsen tilpasses sammen med borger løbende i forhold til borgers funktionsniveau. Leder oplyser, at ydelsen tilpasses løbende ved at ændre tilstande. Leder oplyser, at hvis den ydelse visitator har lagt op, ikke stemmer overens med borgers behov, sættes midlertidige besøg på og derefter ændres det ved visitationen. Leder oplyser, at et rehabiliteringsforløb afsluttes ved at terapeuten kommer med ud på besøg ved borgeren og vurderer behovet for hjælp. Leder oplyser, at rehabiliterende forløb er en god måde at forebygge på, og det har god effekt. Medarbejdere oplyser, at målene evalueres ved afslutning af et rehabiliteringsforløb, og at der er dialog med borger, om borger er tryk ved niveauet af hjælp. Borgere oplyser, at de ikke har indgået i rehabiliteringsforløb.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende rehabiliteringsforløb bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - 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 i visitationen. - rehabiliteringsforløbene har positiv effekt.

3.6. DOKUMENTATION

Indsamlet data	Medarbejdere oplyser, at de dokumenterer dagligt og når der er ændringer ved borger. Medarbejdere oplyser, at det både kan være ved ændring ved forbedring og ved forværring. Medarbejdere oplyser, at de tilpasser borgernes døgnrytmeplaner løbende, og at det inden sommerferie sikres, at alle døgnrytmeplaner er opdaterede. Medarbejdere oplyser, at de hver morgen mindes om at gå døgnrytmeplanerne efter. Leder oplyser, at der dokumenteres dagligt. Leder oplyser, at når borgerens funktionsniveau ændrer sig, skal det dokumenteres for at ydelser kan justeres. Leder oplyser, at der dokumenteres observationer, og ændres i tilstande, døgnrytmeplan og i handlingsanvisninger. Leder oplyser, at medarbejderne laver opgave til hinanden og til sig selv, for at følge op på eventuelle ændringer eller observationer. Medarbejdere oplyser, at de hver morgen taler sammen om de borgere de hjælper. Medarbejdere oplyser, at ledere hver morgen giver besked om ændringer mundtligt, også selvom det er skrevet/dokumenteret i Nexus. Medarbejdere oplyser, at de også har mulighed for at drøfte borgere dagligt til frokost. Medarbejdere oplyser, at de kan bede om borgermøder/refleksionsmøder, hvis der er behov for drøftelse af tilgang eller andet. Leder oplyser, at der sker vidensdeling hver morgen og eftermiddag. Leder oplyser, at der ved borgere med komplekse behov/udfordringer, indkaldes til samarbejds møde vedr. borger, hvor kontaktperson for borger deltager, samt øvrige relevante samarbejdspartnere.
----------------	--

	Det fremgår af stikprøver af 2 borgeres dokumentation, at: - borgernes visitering fremgår af generelle oplysninger og tilstande. - 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. - døgnrytmeplaner beskriver borgerens egen indsats og medarbejdernes indsats herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives. - der ses beskrevet døgnrytmeplan med handleanvisninger. - der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog. - der ses eksempler på observationsnotater. - der er kvitteret for, at borgere har fået den aftalte hjælp til personlig hjælp og pleje 4 uger tilbage. - der er kvitteret for, at borgere har fået den aftalte hjælp til rengøring 4 uger tilbage. - der ses eksempel med dokumentation for, at rengøring er aflyst da borger er syg, og at det fremgår af dokumentationen, hvornår rengøringen er rykket til.
Vurdering 5	Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. STS+ vurderer det positivt, at - der er sammenhæng mellem visitering og udførte opgaver. - dokumentationen overordnet er overskuelig og konkret. - dokumentationen er skrevet i et etisk og fagligt sprog. - der ses handleanvisning på, hvordan hjælpen gives, herunder tilgang til borgeren, og hvad borgeren selv kan bidrage med, og hvordan borgeren inddrages. - der er dokumenteret for, at der er ydet den aftalte hjælp - og der er dokumenteret årsag, når en ydelse ikke er givet. - hjemmeplejeleverandøren har sikret mulighed for videndeling, der foregår dels dagligt dels på borgermøder/refleksionsmøder.

FORMÅL OG METODE

4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens § 83 samt med baggrund i de mellem Faaborg-Midtfyn Kommune og STS+ aftalte områder.

Formålet med tilsynet er:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.

Dermed skal tilsynene bidrage til at sikre kvaliteten, herunder at der er overensstemmelse mellem tilbuddets hverdag, kommunens retningslinjer og gældende lovgivning.

4.2. METODE OG TILRETTELÆGGELSE

Tilsynet benytter en række metoder til indsamling og analyse af data, som alle har udgangspunkt i den rehabiliterende, anerkendende og værdibaserende tilgang. Gennem dialog, observationer og skriftligt materiale trianguleres data således, at et validt resultat kan tilvejebringes til brug for hjemmeplejegruppens samt forvaltningens fremadrettede kvalitetsudvikling i takt med borgernes behov. Vi vægter kontrol, udviklings- samt læringsperspektivet højt.

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

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhenter hjemmeplejegruppen accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Interview med medarbejdere
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Eventuelt interview med pårørende

Derudover indhenter tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandarder, Tilsynspolitik og Værdighedspolitikker, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

4.3. BEDØMMELSESSKALA

Bedømmelsesskala	
5 i meget høj grad tilfredsstillende	• 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	• 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	• 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	• 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	• Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• 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