



KVALITETSVURDERING

SUSANNES HJEMMEPLEJE

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

STS+

Lindevej 5A, 5750 Ringe

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	4
Datagrundlag	5
Formål og metode	13
Kontaktoplysninger	14

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, der 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.

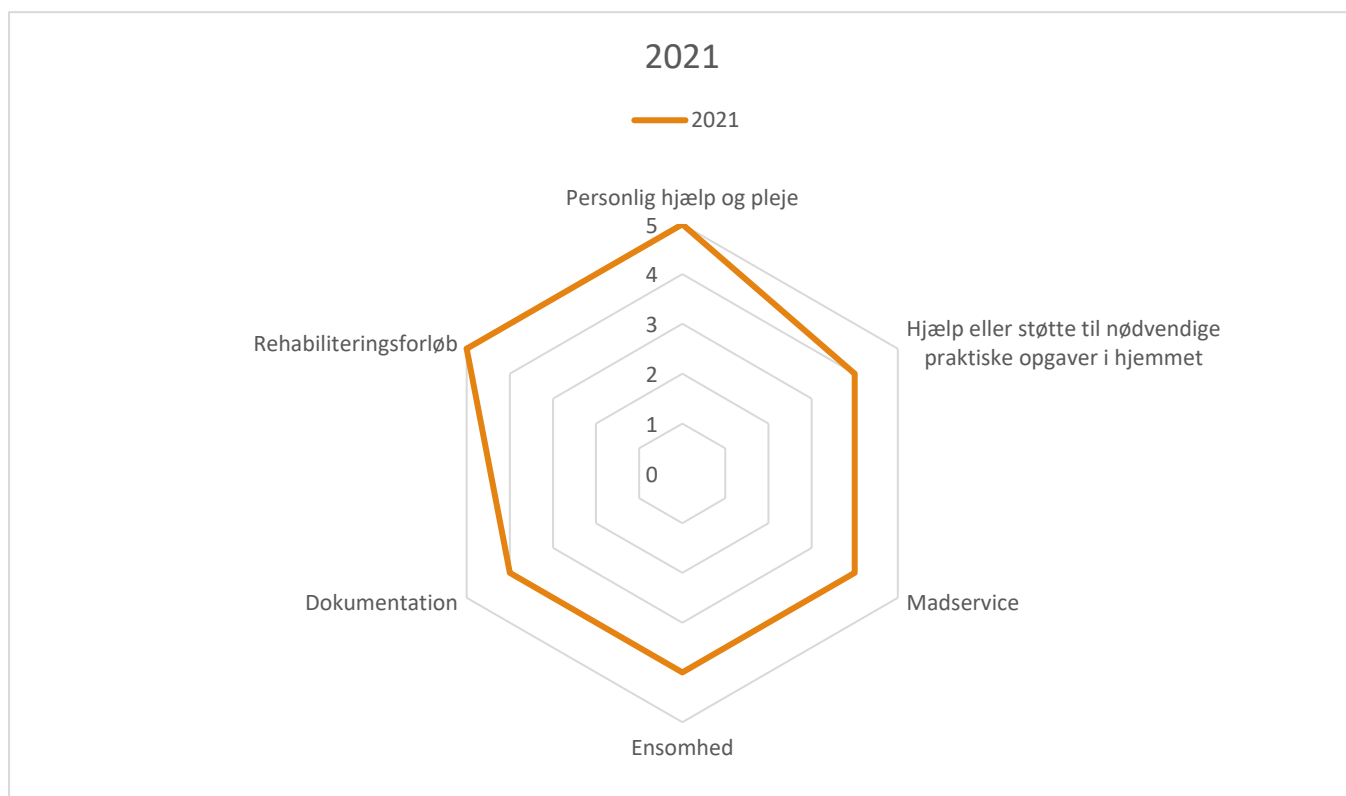
Slutteligt gives en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til STS+.

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



Figuren viser hjemmeplejens scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at tidligere tilsynsrapport har givet anledning til refleksion.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at hjemmeplejens 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 høj grad får	5

	den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	
Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejens kvalitet vedrørende hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet 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 ikke alle borgere er tilfredse med Kommunens Kvalitetsstandard.</p>	4
Madservice	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejens kvalitet vedrørende madservice er god.</p> <p>STS+ vurderer, at madservice 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 ikke alle borgere er tilfredse med kommunens Kvalitetsstandard, og at ikke alle borgere er tilfredse med kvaliteten fra Faaborg-Midtfyns Madservice.</p>	4
Rehabiliteringsforløb	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejens kvalitet vedrørende rehabiliteringsforløb er god.</p> <p>Sts+ vurderer, at rehabiliteringsforløb i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p>	5
Ensomhed	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejens kvalitet vedrørende ensomhed er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp og støtte vedrørende ensomhed i høj grad bliver udført på en faglig forsvarlig måde, og at borgerne i meget høj grad får relevant hjælp og støtte vedrørende ensomhed.</p> <p>STS+ vurderer, at Faaborg-Midtfyn Kommunes fokus på ensomhed ikke afspejler sig i et fokus på temaet i hjemmeplejen.</p>	4
Dokumentation	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejens kvalitet vedrørende dokumentation er god.</p> <p>STS+ vurderer, at der i høj grad dokumenteres relevant, konkret og overskueligt, og at dokumentationen i høj grad afspejler faglighed og etik.</p>	4

	STS+ vurderer, at ikke alle handleanvisninger er tilstrækkelig konkrete vedrørende tilgang til borgerne.	
--	--	--

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. Sikre et fokus i personalegruppen på temaet Ensomhed. (jf. beskrivelse under temaet "Ensomhed"). 2. Sikre at alle handleanvisninger er konkrete og uden mulighed for fortolkning. (jf. beskrivelse under temaet "Dokumentation").

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM SUSANNES HJEMMEPLEJE.

Adresse
Industrivej 12, 5750 Ringe
Leder
Susanne B. Nielsen
Antal borgere
Ca. 210
Antal ansatte og personalesammensætning
39 fastansatte: 23 social- og sundhedshjælpere, 11 social- og sundhedsassistenter, 1 sygehjælper, 1 sygeplejerske, 3 ufaglærte. 6 afløbere: 1 social- og sundhedsassistent, 1 fysioterapeut, 1 sygeplejerskestuderende 3 ufaglærte.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
17. august 2021 kl. 11.00 - 14.45 18. august 2021 kl. 10.30 – 11.00
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • Ledelse: Konstitueret leder • Medarbejdere: To medarbejdere i gruppeinterview • Borgere: To borgere i enkeltinterview. Ved interview af en borger deltog ægtefælle i interviewet.
<ul style="list-style-type: none"> • Metode i relation til tilsynspolitikken • Tilsynspolitik 2021 • Værdighedspolitik 2019 – 2022 • Plejehjemmets hjemmeside • Mål og Effektaftale for Sundhed og Omsorg 2020-2022 • Kvalitetsstandard 2021: <ul style="list-style-type: none"> - Personlig hjælp og pleje (SEL § 83 stk. 1, nr. 1) - Praktisk hjælp (SEL § 83 stk. 1, nr. 2) - Madservice (SEL § 83 stk. 1, nr. 3) - Rehabiliteringsforløb (SEL § 83 a)

- Tilsynsrapport af d. 11-05-2020
- Dokumentation vedrørende 2 borgere fremvist ved medarbejder/planlægger.
- Medarbejderoversigt (mail fremsendt fra leder 31-08-2021)
- Høringssvar (modtaget 07-09-2021)

Tilsynskonsulent:

Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Ledelse og medarbejdere oplyser, at tidligere tilsynsrapport har givet anledning til refleksion.
----------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Ledelse og medarbejdere oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kommunens Kvalitetsstandard.</p> <p>En borger oplyser, at modtage hjælp til bad to gange ugentligt.</p> <p>En borger oplyser at modtage hjælp til bad hver dag.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser samstemmende, at borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen. Borgere oplyser samstemmende, at være meget tilfredse med hjælpen.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser samstemmende, at borgere inddrages i egen soignering i det omfang, den enkelte borger har ressourcer til. Medarbejdere tilføjer, at inddragelse af borgeren sker på baggrund af viden fra døgnrytmeplanen samt medarbejders kendskab til den enkelte borger, og at det altid prioriteres at bruge den fornødne tid til borgerinddragelse. Medarbejdere oplyser eksempel på borgerinddragelse.</p> <p>Borgere oplyser samstemmende, at de har mulighed for at bidrage med det, de selv kan i den personlig pleje.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser samstemmende, at hjælpen bidrager til, at borgerne kan bevare livskvalitet og værdighed. Leder oplyser, at det ofte drøftes i medarbejdergruppen, hvad der kan motivere den enkelte borger og bidrage til borgers livskvalitet. Medarbejdere oplyser, at de hurtigt kan observere, hvad der bidrager til den enkelte borgers livskvalitet og værdighed.</p> <p>Borgere oplyser samstemmende, at hjælpen bidrager til at borgere føler sig velsoignerede.</p> <p>Borgere oplyser samstemmende om tilfredshed med medarbejdernes tilgang.</p> <p>Borgere oplyser samstemmende, at medarbejderne har respektfuld tilgang i forhold til at arbejde i borgers private hjem, og at medarbejdere altid giver sig den fornødne tid. En borger og dennes ægtefælle fremhæver samstemmende, at alle medarbejdere altid er glade. En borger oplyser at have det sjovt i samspillet med medarbejderne.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgeren altid er i centrum, hvilket medarbejdere definerer som at føler sig godt tilpas og at være noget værd. Medarbejderne uddyber, at der snakkes med borgeren, tages hensyn til den enkelte borgers vaner og rutiner og er respekt for den enkelte borgers blufærdighed.</p>
----------------	---

	<p>Borgere oplyser samstemmende, at det oftest er de samme medarbejdere, der yder hjælpen, og at dette er positivt. En borger tilføjer, at det betyder noget i forhold til borgers tryghed. En borger tilføjer, at det har betydning i forhold til borgers specielle behov.</p> <p>Borgere oplyser samstemmende, at hvis der i forbindelse med ferie eller andet kommer en ny medarbejder, er der altid en erfaren medarbejder med, således at det er sikret, at mindst en medarbejder har erfaring med, hvad der skal gøres og hvordan.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at et besøg aldrig aflyses eller rykkes på hjemmeplejens initiativ. Hvis en medarbejder er syg, bliver borgere, hvor der er planlagt bad, spurgt telefonisk, om de ønsker hjælp til bad den pågældende dag, af en anden medarbejder end vanligt, eller de ønsker at rykke deres bad til en anden dag, oplyser medarbejdere.</p> <p>Borgere oplyser samstemmende, at de i dialog med medarbejderne har fundet tilfredsstillende tidspunkter for hjælpen om morgenen og om aftenen. Borgerne oplyser samstemmende, at medarbejderne er meget fleksible, og at tidspunkter for hjælp kan rykkes efter borgers ønsker.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at hjælpen ydes i tidsrummet kl. 7.00 til kl. 23.00, men at der ved behov, f.eks. tidlige sygehusbesøg, ydes hjælp udenfor den tidsramme. Den planlagte hjælp til bad kan rykkes efter borgeres ønsker, oplyser medarbejdere.</p> <p>Leder oplyser, at der ved udarbejdelse af døgnrytmeplan er et stort fokus på den enkelte borgers ønsker og vaner.</p> <p>En borger oplyser, at borger har indtryk af, at medarbejderen er opmærksomme på, om borgers hjælp passer til borgers behov.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejderne generelt er meget opmærksomme og er opmærksomme på evt. ændrede behov hos borger.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser, at medarbejdere løbende observerer på borgernes behov, dokumenterer og tilpasser hjælpen i samarbejde med visitationen. Ledelsen fremhæver et konstruktivt og godt samarbejde med visitationen.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hjælpen ydes jævnfør kommunens Kvalitetsstandard. - Borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - Borgerne inddrages i hjælpen og bidrager i den udstrækning, de har ressourcer til. - Hjælpen bidrager til, at borgerne kan bevare livskvalitet og værdighed. - Der er værdighed i levering af hjælpen. - Tidspunkter for hjælpen aftales i samarbejde med borgerne, og borgeres ønsker imødekommes med en fleksibel tilgang.

- Hjælpen ydes med opmærksomhed på borgerens behov og eventuelle ændringer deri, og hjemmeplejen bidrager aktivt til at hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL NØDVENDIGE PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>Ledelse og medarbejdere oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kommunens Kvalitetsstandard.</p> <p>Borger oplyser at få den hjælp, borger er visiteret til. Borger mener, at vedkommende modtager hjælp til rengøring hver 14. dag.</p> <p>Borger oplyser at være tilfreds med hjælpen.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser, at de har indtryk af, at borgere er tilfredse med hjælp og støtte. Medarbejdere tilføjer, at hvis de hører utilfredshed fra borgerne, vedrører det altid Kommunens Kvalitetsstandard.</p> <p>Borger oplyser, at hjælp og støtte bidrager til, at boligen er ren, så borger kan være bekendt at invitere gæster.</p> <p>Borger oplyser, at medarbejderen lytter til borger ønsker.</p> <p>Ledelse oplyser, at borger altid umiddelbart efter visitationen kontaktes for aftale i forhold til borgers ønsker.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at aftalte dage for rengøring kan flyttes, hvis bøger ønsker dette.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at nogle borgere eksempelvis kan tørre støv af, medens medarbejderen støvsuger, og at det vedrørende de konkrete borgere står i døgnrytmeplanen, hvordan borgeren motiveres til deltagelse. Medarbejderne oplyser, at den praktiske hjælp er et godt udgangspunkt for socialt samvær og samtale med borgerne. Medarbejdere oplyser eksempler.</p> <p>Borger oplyser, at borger efter eget ønske ikke deltager i rengøringen eller er til stede, når der gøres rent.</p> <p>Borger oplyser, at hjælpen ydes på en uformel og behagelig måde og med respekt for, at det foregår i borgers private hjem. Borger fremhæver, at det altid er højest to forskellige, der gør rent hos borger.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser, at hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet ydes med samme tilgang som hjælp til personlig pleje (se ovenfor).</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der ved levering af hjælp og støtte er fokus på at lytte til og se den enkelte borger og at være opmærksom på ændringer i borgers behov samt at spørge ind dertil.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at borgere modtager hjælp eller støtte, der passer til den enkeltes behov, og at der på baggrund af medarbejderes dokumenterede observationer</p>
----------------	--

	<p>kan ændres i hjælp og støtte. Leder fremhæver, at dette sker i et konstruktivt samarbejde med visitationen.</p> <p>En interviewet borger oplyser, at vedkommende ikke modtager hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.</p> <p>Høringssvar modtaget 07-09-2021:</p> <p>”Kvalitetsvurderingen er lavet ud fra både Susannes hjemmepleje og Faaborg-Midtfyn kommune. Vi undrer os over, at vi bliver scoret til 4 under flere temaer på baggrund af borgernes oplevelse af kvaliteten i Faaborg-Midtfyns. Dette er gældende under temaerne: Hjælp og støtte til praktiske opgaver, madservice og ensomhed. Vi bliver samlet vurderet på nogle områder, som vi på ingen måde har mulighed for at ændre på.”</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hjælpen ydes ud fra kommunens serviceniveau i Kvalitetsstandarden. - Borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - Borgerne inddrages i hjælpen og bidrager i den udstrækning, de har ressourcer og lyst til. - Hjælpen bidrager til, at borgerne kan bevare livskvalitet og værdighed. - Der er værdighed i levering af ydelsen. - Tidspunkter for hjælpen aftales i samarbejde med borgerne, og borgeres ønsker imødekommes med en fleksibel tilgang. - Hjælpen ydes med opmærksomhed på borgerens behov og eventuelle ændringer deri, og hjemmeplejen bidrager aktivt til, at hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov. <p>STS+ vurderer at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ikke alle borgere altid er tilfredse med kommunens Kvalitetsstandard.

3.4. MADSERVICE

<p>Indsamlet data</p>	<p>Medarbejdere og ledelse oplyser, at borgere er tilfredse med den ydede madservice. Leder oplyser, at ikke alle borgere er tilfredse med omfanget af den hjælp til tilberedning, anretning og oprydning, de er visiteret til. Leder oplyser konkret eksempel, hvor borger ønsker, at medarbejdere skal gøre mere end borger er visiteret til. Medarbejdere oplyser, at de oplyser borgerne om mulighed for skift af leverandør, såfremt de hører utilfredshed med maden fra borgere.</p>
-----------------------	--

	<p>Borger oplyser vedrørende den varme mad fra Faaborg-Midtfyn Kommunes Madservice, at der mangler valgmuligheder og variation, og at retterne er kedelige og farveløse. Borger oplyser at være bekendt med mulighed for frit valg af leverandør, og at borger har prioriteret de praktiske fordele, der er for borger ved nuværende leverandør. Borger oplyser at være tilfreds med den hjælp borger modtager til tilberedning og anretning.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at observerede ændringer i en borgers behov dokumenteres, og at relevant indsats iværksættes, hvis behovet er vedvarende ændret. Medarbejdere oplyser eksempel med fejlsynkning og behov for specialkost.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at tidspunkt for hjælp til at anrette mad og til spisning tilrettelægges ud fra borgerens ønsker.</p> <p>Borger oplyser at være tilfreds med tidspunkt for anretning af maden.</p> <p>Borger oplyser, at både varm og kold mad anrettes pænt, og at borger bliver spurgt, hvordan borger ønsker maden serveret og pyntet. Medarbejdere og ledelse oplyser, at der er fokus på at servere maden indbydende og efter borgerens ønsker. Medarbejdere og ledelse oplyser eksempler.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser vedrørende værdighed i ydelsen, at det er en kultur, at borgeren er i centrum ved levering af al hjælp og støtte.</p> <p>En interviewet borger oplyser, at vedkommende ikke modtager madservice.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende madservice bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hovedparten af borgerne er tilfredse med madservice. - Borgerne er tilfredse med den ydelse Susannes Hjemmepleje yder i forbindelse med måltider. - Borgere oplyses om muligheder for frit valg af leverandør. - Tidspunkter for hjælp i forbindelse med måltider sker på baggrund af borgernes ønsker. - Maden serveres indbydende med udgangspunkt i den enkelte borgers ønsker. <p>STS+ vurderer det kritisk, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ikke alle borgere er tilfredse med Kommunens Kvalitetsstandard. - Ikke alle borgere er tilfredse med Kvaliteten af Faaborg-Midtfyn Kommunes Madservice.

3.5. REHABILITERINGSFORLØB

<p>Indsamlet data</p>	<p>Ledelse og medarbejdere oplyser samstemmende, at der ydes støtte og hjælp til borgere, der modtager rehabiliteringsforløb. Ledelse tilføjer, at det aktuelt drejer sig om under 10 borgere.</p> <p>Medarbejdere og ledelse oplyser, at det udelukkende er borgere, der i forvejen modtager hjælp fra Susannes Hjemmepleje, der kan modtage rehabiliteringsforløb fra Susannes Hjemmepleje.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser, at de dokumenterer mere ved rehabiliteringsforløb end ved øvrige ydelser.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser, at straks efter et forløb er bevilget, bliver det iværksat.</p> <p>Medarbejdere og ledelse oplyser, at forløbet tilrettelægges i samarbejde med borgeren gennem en drøftelse med borger af, hvad der er vigtigt og værdifuldt for borger, og hvad borger selv mener at kunne mestre. Medarbejdere oplyser, at det altid er få, faste medarbejdere, der udfører forløb, således at de har et grundigt kendskab til forløb og borgere.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der med godt resultat er kørt forløb med DigiRehab med nogle borgere.</p> <p>Medarbejdere og ledelse oplyser, at et forløb dokumenteres af hjemmeplejen og følges op af terapeuter og visitationen. Leder oplyser, at forløb forlænges ved dokumenteret behov.</p> <p>Leder oplyser, at et forløb afsluttes enten i samarbejde med terapeuter, eller når hjemmeplejen vurderer, det ønskede funktionsniveau er opnået. Medarbejdere oplyser, at der snakkes med borger om, at borger nu har nået det opstillede mål for forløbet. Medarbejdere oplyser, at de er opmærksomme på at undersøge, hvilke behov, der kan ligge bag nogle borgeres modstand mod at nedsætte hjælpen/afslutte et forløb.</p> <p>Interviewede borgere oplyser, at de ikke modtager rehabiliteringsforløb.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende rehabiliteringsforløb bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hjælpen ydes ud fra kommunens serviceniveau i Kvalitetsstandarden. - Forløbet planlægges og tilrettelægges i samarbejde med den enkelte borger. - Forløb udføres af medarbejdere, der kender borgeren og med fokus på, at det er få medarbejdere, der udfører hvert forløb. - Forløbet iværksættes straks efter bevilling. - Forløbet dokumenteres, følges op og forlænges ved dokumenteret behov. - Forløbet foregår i konstruktivt samarbejde mellem Susannes hjemmepleje og terapeuter i visitationen.

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser samstemmende, at de ved behov vil kunne tale med medarbejdere om svære ting i livet, herunder ensomhed. Borgere oplyser samstemmende, at de har den fornødne tryghed ved medarbejderne dertil, og at det er betydningsfuldt for dem, at medarbejdere fortæller noget om eget liv og familie.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de har et grundigt kendskab til borgerne og tager sig tid til at snakke med borgeren, hvis de observerer, borgeren har det svært og har brug for at snakke.</p> <p>Borger oplyser konkret eksempel, hvor borger gennem Klippekortordningen fik støtte til familiebesøg. Borger oplyser, at borgers ønske om støtte fra konkrete medarbejdere blev imødekommet gennem fleksibel tilrettelæggelse.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at ændringer i en borgers trivsel drøftes med kollegaer, og at der er gode muligheder for sparring mellem kollegaer.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere reflekterer over årsag til observeret ændring hos borgere.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de gennem motivation og forslag til aktiviteter eller socialt samvær understøtter, at borgere ikke bliver ensomme. Medarbejdere oplyser konkrete eksempler.</p> <p>Leder oplyser, at der på baggrund af kendskab til den enkelte borger vejledes til forskellige relevante tiltag. Leder nævner dagtilbud, besøgsven, ledsager og hvilke relevante muligheder der er i kraft af klippekortet.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de føler sig klædt på til svære samtaler med borgerne, men at de ikke har kursus i temaet ensomhed, og at det ikke er et emne, der er drøftet overordnet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at medarbejdere i deres samspil med borgere tager udgangspunkt i borgerens livshistorie og borgerens relationer, og at medarbejderne møder borgerne med nysgerrighed i forhold til, hvad det er for et menneske, de skal hjælpe. Det gode hverdagsliv for den enkelte borger drøftes i medarbejdergruppen.</p> <p>Høringssvar modtaget 07-09-2021:</p> <p>”I forslag til kvalitetsløft for temaet ensomhed beskriver du, at vi skal sikre fokus på temaet i personalegruppen. Under din vurdering beskriver du, at medarbejderne formår at skabe tryghed, så borgerne kan tale dem om svære ting-herunder ensomhed. Du har ligeledes beskrevet at medarbejderne har fokus på ændringer, vejleder og motiverer til relevante tiltag i forhold til at understøtte, at borgere ikke bliver ensomme, samt sparring mellem kollegaer ved konkrete observationer af tegn på ensomhed. Det er korrekt, at vi ikke har haft det enkeltstående tema ensomhed oppe og vende i personalegruppen, men vi mener, at din vurdering indikerer, at vi har stor fokus på ensomhed, og at vi efterkommer vores faglighed indenfor dette område.”</p>
Vurdering 4	Kvaliteten vedrørende ensomhed bedømmes at være opfyldt i høj grad.

	<p>STS+ vurderer, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medarbejderne i deres samspil med borgerne formår at skabe tryghed, så borgere vil kunne tale med medarbejdere om svære ting i livet – herunder ensomhed. - Medarbejdere har fokus på at observere ændringer hos borgere og vejlede og motivere til relevante tiltag i forhold til at understøtte, at borgere ikke bliver ensomme. - Medarbejderne gennem deres erfaring og tilgang er klædt på til svære samtaler med borgerne. - Der er sparring mellem kollegaer ved konkrete observationer af tegn på ensomhed eller andre bekymrende forhold. <p>STS+ vurderer det kritisk, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temaet ensomhed ikke er drøftet i personalegruppen.
--	---

3.7. DOKUMENTATION

Indsamlet data	<p>Det fremgår af fremvist dokumentation at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der for hver borger er udarbejdet oversigt over bestilte og planlagte ydelser, og at disse indsættes i kalender. - borgere modtager de bestilte ydelser. - der udarbejdes handleanvisninger, hvori det udførligt er beskrevet, hvad medarbejder skal gøre, og hvad der er borgers opgave. - dokumentationen er skrevet i et fagligt og etisk sprog. - der er sammenhæng mellem visitering og indsatsplan. - der i en handleanvisning ses eksempel, hvor der er mulighed for fortolkning i forhold til tilgangen til borgeren. <p>Høringssvar modtaget 07-09-2021:</p> <p>”I forslag til kvalitetsløft for temaet dokumentation beskriver du, at vi skal sikre at alle handlingsanvisninger er konkrete og uden mulighed for fortolkning. Som jeg kan forstå på min kollega, så omhandler det en borger X, hvor vi i døgnrytmeplanen har beskrevet, at vi på det kraftigste skal opfordre og støtte X til personlig pleje. Denne borger er kognitiv udfordret, hvorfor der er anvendt ordet kraftigste, da X mangler indsigt i konsekvenserne for manglende hygiejne. X har både fistler og har anlagt kateter. Vi tager dit forslag til kvalitetsløft til efterretning, men vil dog gerne pointere, at vi med ordene ” på det kraftigste” har villet lægge vægt på, at vi hos denne borger, skal yde en ekstra indsats for at motivere til pers. hyg. Handlingsanvisninger udarbejdes af borgerens kontaktperson, og det vil derfor altid være individuelt, hvorledes den enkelte tolker ordenes betydning.”</p>
----------------	--

Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der sker systematisk dokumentation på baggrund af de bestilte ydelser. - Borgerne modtager de bestilte ydelser på aftalte dage og tidspunkter. - Handleanvisningerne er udførligt beskrevet, herunder er borgers inddragelse beskrevet. - Dokumentationen afspejler en etisk og faglig tilgang til borgerne. <p>STS+ vurderer det kritisk, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der i handleanvisninger ses mulighed for fortolkning i tilgangen til borgeren, og dermed en risiko for, at borgeren ikke mødes med en ensartet tilgang af medarbejderne.
----------------	--

FORMÅL OG METODE

4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Tilsynsrapporten er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens §§ 83 og 83a 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 tilbud.

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 hjemmeplejens 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 hjemmeplejen 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 samt fokusgruppeinterviews, med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhenter hjemmeplejens 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, værdigheds- og værdipolitikker, og benytter online oplysninger fra hjemmeplejens hjemmeside, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

4.3. BEDØMMELSESSKALA

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

KONTAKTOPLYSNINGER

5.1. PRÆSENTATION AF STS+

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

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

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

Administrationsleder

Claus Ribe Bagge

Tlf: 72531987, mail: cbagg@fmk.dk

Specialkonsulent

Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail dovij@fmk.dk