

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	3
Datagrundlag	4
Formål og metode	8
Kontaktoplysninger	9

FORORD

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af et anmeldt tillægstilsynsbesøg, hvor Faaborg-Midtfyn Kommune, Social, Sundhed og Ældre har udvalgt specifikke temaer. Af spindelvævet fremgår score fra uanmeldt tilsynsbesøg foråret 2023 samt score for de udvalgte temaer fra tilsynsbesøg vinter 2023.

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 eventuelle 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+.

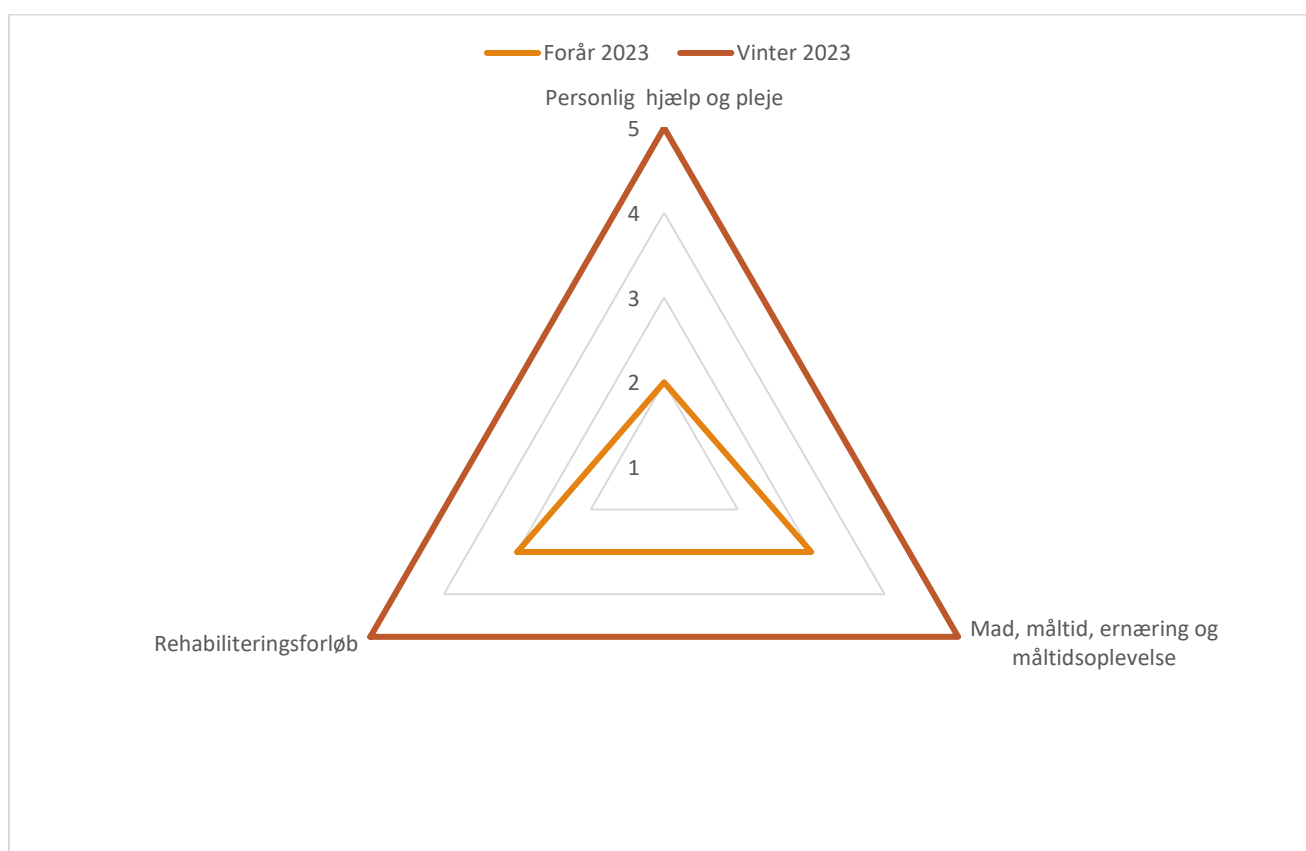
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune udført et anmeldt tilsyn på Vester Åby hjemmeplejegruppe.

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



Figuren viser hjemmeplejegruppens scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at seneste kvalitetsvurdering har givet anledning til udvikling og refleksion.	

<p>Personlig hjælp og pleje</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god.</p> <p>STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad for den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>Videre vurderes det, at borgerne i meget høj grad har mulighed for, at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes, samt at borgernes ønsker for tidspunkter til hjælpen forsøges imødekommet.</p> <p>STS+ vurderer desuden, at medarbejderne benytter et respektfuldt og værdigt sprog i forhold til borgerne, og at hjælpen medvirker til, at borgerne kan føle sig velsoignerede.</p>	<p>5</p>
<p>Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende mad, måltider, 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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer ligeledes, at borgerne er tilfredse med den hjælp og støtte de modtager i forbindelse med måltiderne, og at hjælpen ydes på en respektfuld og værdig måde.</p> <p>Videre vurderes det, at hjemmeplejegruppen har fokus på borgernes ernæringstilstand, og at der igangsættes relevante indsatser, hvis en borger har brug for specialkost eller lignende.</p>	<p>5</p>
<p>Rehabiliteringsforløb</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende rehabiliteringsforløb er god.</p> <p>STS+ vurderer, at rehabiliteringsforløbene 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.</p>	<p>5</p>

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har ikke givet anledning til forslag til kvalitetsløft.

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM HJEMMEPLEJEGRUPPEN VESTER ÅBY

<p>Adresse</p>
<p>Lykkevalg 17, 5600 Faaborg</p>
<p>Leder</p>
<p>Kim Baden</p>
<p>Antal borgere</p>

130
Antal ansatte og personalesammensætning
2 planlæggere, 9 social- og sundhedsassistenter, 23 social- og sundhedshjælpere, 1 rehabiliteringsterapeut, 5 afløsere.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
12-12-2023 kl. 9.00-10.30 og kl. 11.00 – 13.45
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • Leder • Tre medarbejdere (gruppeinterview) • Tre borgere (enkeltinterview)
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Sundhed og ældre. Tilsynspolitik 2023 • Kvalitetsstandarder: <ul style="list-style-type: none"> - Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje. Godkendt af Sundheds- og ældreudvalget d. 15. marts 2023 - Kvalitetsstandard for madservice for hjemmeboende. Døgnkost for plejehjem, botilbud og rehabiliteringscenter. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget den 15. marts 2023 • Kvalitetsvurdering af d. 10-07-2023
Lena Birch Christiansen & Dorthe Vinggaard Jespersen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Indsamlet data	Både leder og medarbejdere oplyser, at tidligere tilsynsbesøg har givet anledning til refleksion og til konkrete ændringer af praksis.
----------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

<p>Indsamlet data</p>	<p>Både leder og medarbejdere oplyser, at borgerne modtager den hjælp de er visiteret til, og har ret til jævnfør kvalitetsstandard, og at hjemmeplejegruppen i høj grad, afstemmer hjælpen og plejen efter den enkelte borgers behov og ønsker.</p> <p>Borgerne oplyser ligeledes, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at medarbejderne yder hjælpen på en værdig og respektfuld måde. Borgerne oplyser desuden, at de altid har mulighed for, at gøre det de kan selv, og at medarbejderne støtter dem heri, og at de er meget tilfredse med den hjælp de modtager.</p> <p>Medarbejderne og leder oplyser, at hjemmeplejegruppen har fokus på, at yde en værdig og respektfuld indsats, og at medinddragelse af den enkelte borger er essentielt. Hvis borgerne ønsker det, ringer medarbejderne borgerne op 10-15 minutter før de ankommer, således har borgerne mulighed for at forberede sig, hvilket efter leders forståelse, er en fordel både for borgerne og for medarbejderne.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser videre, at borgerne altid får mulighed for at gøre det de kan selv. Dels øger det borgernes værdighed og livskvalitet, og dels vedligeholdes borgernes færdigheder i højere grad. Både medarbejdere og leder oplyser, at personlig hjælp og pleje ikke aflyses ved medarbejdersygdom, hvis noget aflyses eller udskydes, er det den praktiske hjælp.</p> <p>Borgerne oplyser alle, at de ikke har oplevet, at personlig hjælp er blevet aflyst, og de tilføjer, at de i høj grad har medindflydelse på, hvornår den personlige hjælp ydes.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at ved opstart af en ydelse, indhentes borgernes ønsker og behov, og borgerne beskriver, hvorledes deres hverdag hidtil har forløbet. Herudfra planlægger medarbejderne eksempelvis hvornår, en borger tilbydes hjælp til soignering eller til hjælp til måltider. Medarbejderne oplyser, at et af de nye tiltag i gruppen er, at aftenvagterne møder ind på arbejde forskudt af hinanden. Således kan flere af borgernes ønsker til tidspunkter for aftensmåltid og sengetid imødekommes.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlige hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hjemmeplejegruppen sikrer, at borgerne får den nødvendige personlige hjælp og pleje i forhold til deres aktuelle behov. • hjemmeplejegruppen har fokus på, at borgerne inddrages i og har mulighed for, at bidrage med det de selv kan, når hjælpe ydes. • hjemmeplejegruppen har fokus på, at hjælpen ydes på en værdig og respektfuld måde. • Hjemmeplejegruppen har fokus på, at borgerne i alle tilfælde modtager den visiterede og aftalte personlige hjælp og pleje • hjemmeplejegruppen har fokus på, at borgers ønsker om døgnrytme imødekommes.

3.3. MAD, MÅLTID, ERNÆRING OG MÅLTIDSOPLEVELSE

Indsamlet data	<p>Leder og medarbejdere oplyser, at borgerne generelt er tilfredse med maden, men at der ind i mellem er borgere, som ikke er. Medarbejderne supplerer, at borgerne har mulighed for at få mad fra den kommunale leverandør; Tømmergården eller den private leverandør; Det danske Madhus. Ved begge leverandører, er der flere valgmuligheder. En borger oplyser, at modtage hjælp til måltiderne. Medarbejderne anretter/varmer alle måltider og stiller det frem på spisebordet, ligesom de dækker op med service og drikke. De øvrige borgere modtager ikke hjælp eller støtte til måltiderne. To borgere modtager mad fra leverandørerne, en fra Tømmergården og en fra Det danske Madhus. Begge borgere har fornyelig skiftet leverandør, da de ikke var helt tilfredse. En borger oplyser, at vedkommende har modtaget specialkost det seneste stykke tid, og at vedkommende har ikke behov for dette. Borger oplyser videre, at have fået hjælp fra en medarbejder til at ændre det, men at ændringen endnu ikke er trådt i kraft. En borger står selv for indkøb til måltiderne.</p> <p>Borgerne oplyser, at medarbejderne har fokus på, hvorvidt borgerne taber sig eller tager på, og at medarbejderne ligeledes motiverer borgerne til at indtage væske.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at hjemmeplejen hjælper de borgere som ønsker det med at bestille maden, ligesom de understøtter måltiderne hos de borgere, som har brug for det. Medarbejderne supplerer, at de sørger for, at der er ro under måltiderne, altså at medarbejderne bruger den nødvendige tid, for at borgerne kan indtage maden på en god måde.</p> <p>Både leder og medarbejdere oplyser, at der er fokus på borgernes ernæringstilstand, og at medarbejderne som yder praktisk hjælp samarbejder med personale som yder personlig hjælp og pleje i den forstand, at alle medarbejdere er opmærksomme på, hvis noget mad smides ud eller der er andre tegn på, at borger ændrer kostvaner.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgere, som har brug for specialkost kan få det, og at medarbejderne er opmærksomme på, hvis en borger har synkebesvær eller svært ved at tygge maden. Hvis medarbejderne er i tvivl om, hvorvidt en borger har behov for specialkost, kan en diætist eller en ergoterapeut rekvireres. Dette foregår altid i samarbejde med den konkrete borger.</p> <p>Medarbejderne har triageringsmøder to gange ugentligt, hvor faglige drøftelser foretages, jf. oplysninger fra medarbejdere og leder.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at have fået mere tid til støtte af aftensmåltiderne hos borgerne, efter de har indført den førmtalte forskudte mødetid for aftenpersonalet.</p>
----------------	--

<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende mad, måltider, 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"> • borgerne er tilfredse med den hjælp og støtte de modtager i forbindelse med måltiderne. • borgerne overordnet er tilfredse med maden. • hjemmeplejegruppen har fokus på borgernes ernæring. • hjemmeplejegruppen sikrer, at borgere som har behov for specialkost kan få det. • hjemmeplejegruppen har fokus på, at måltiderne skal være en god oplevelse.
------------------------	---

3.4. REHABILITERINGSFORLØB

<p>Indsamlet data</p>	<p>Leder og medarbejdere oplyser, at rehabiliteringsforløb er et fokusområde. Alle borgere, som visiteres til hjemmeplejegruppen vurderes med henblik på, om de har behov for et rehabiliteringsforløb. Der er ansat en rehabiliteringsterapeut (RT), som følger forløbene. Når et forløb opstartes, mødes RT og den konkrete borger for at afstemme, hvilke mål og indsatser forløbet har. Under forløbet følger RT udviklingen enten via selvsyn eller via tæt samarbejde med de medarbejdere, som besøger den konkrete borger.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er daglig dokumentation i forbindelse med et rehabiliteringsforløb. Målene beskrives i døgnrytmeplanen, og borgernes udbytte drøftes på møder to gange ugentligt.</p> <p>Både leder og medarbejdere oplyser, at rehabiliteringsforløbene i langt de fleste af tilfældene, har den forventede effekt, men at borgerne i nogle tilfælde ikke er enige i, at forløbene skal afsluttes. I de tilfælde tilbydes borgerne en samtale med RT, som skal vurdere, om der eventuelt skal visiteres til en anden ydelse i en overgangsperiode.</p> <p>Borgerne oplyser, at de gennemfører træningsforløb, men de er i tvivl om, hvorvidt det er rehabiliteringsforløb. Træningsforløbene er afstemt efter deres individuelle behov.</p> <p>Borgerne oplyser desuden, at de er tilfredse med ydelsen, og at det hjælper dem til, at vedligeholde færdigheder og øger deres livskvalitet. To borgere oplyser, at deres rehabiliteringsforløb havde opstart på Tømmergården, og at de efterfølgende er flyttet til træning i hjemmet.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende rehabiliteringsforløb bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rehabiliteringsforløb planlægges, tilrettelægges og afsluttes i samarbejde med den enkelte borger. • rehabiliteringsforløb målsættes og dokumenteres, og det vurderes løbende, om hjælpen er afstemt efter borgerens behov. • rehabiliteringsforløb tilrettelægges, udføres og afsluttes i tæt samarbejde mellem hjemmepleje og RT. • rehabiliteringsforløbene har positiv effekt.

FORMÅL OG METODE

4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af anmeldt tilsynsbesøg vedr. 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. 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 anmeldte. 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	<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