



KVALITETSVURDERING

AK HJEMMESERVICE

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

2022

STS+

Lindevej 5A, 5750 Ringe

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

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

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+.

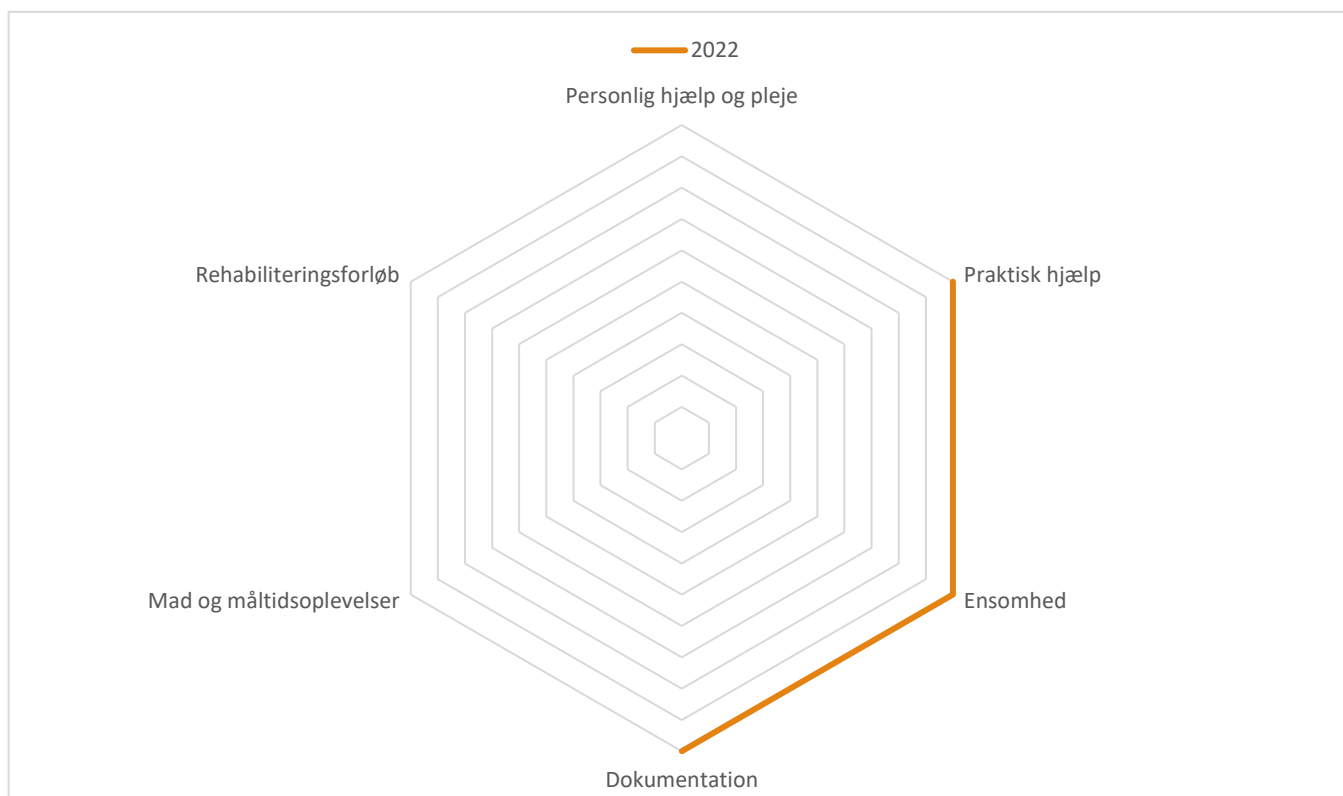
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at AK Hjemmeservice 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.	
Praktisk hjælp	STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god. 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.	5

	<p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren arbejder rehabiliterende i tilgangen til borgerne.</p>	
Ensomhed	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens 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 høj grad får relevant hjælp og støtte vedrørende ensomhed.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren har implementeret fokusområdet Ensomhed, samt at hjemmeplejeleverandørens indsats minimerer og forebygger ensomhed.</p>	5
Dokumentation	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende dokumentation er god.</p> <p>STS+ vurderer, at der i meget høj grad dokumenteres relevant, konkret og overskueligt, og at dokumentationen i meget høj grad afspejler faglighed og etik.</p> <p>STS+ vurderer, at al dokumentation sikres, og at der løbende følges op på dokumentation om alle borgere.</p>	5

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
<p>1. Have opmærksom på løbende at motivere borgere, der udtrykker og/eller udviser tegn på ensomhed, til at indgå i sociale sammenhænge og fællesskaber, der giver mening for den enkelte borger, med henblik på at minimere og forebygge ensomhed.</p>

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM AK HJEMMESERVICE

Adresse
Næråparken 41, 5792 Årslev
Leder
Anita Kølerfeldt
Antal borgere
24

Antal ansatte og personalesammensætning	
Ingen – enkeltpersonsvirksomhed	
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	
D. 20-04-2021 kl. 15.00- 15.30 D. 21-04-2021 kl. 11.30- 12.30 D. 22-04-2021 kl. 10.00- 10.45	
Deltagere i interviews	
<ul style="list-style-type: none"> • 2 Borgere (enkelt interview) • 1 Leder 	
Skriftligt materiale og online oplysninger	
<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynspolitik 2022 • Værdighedspolitik 2019 - 2022 • Kvalitetsstandard 2022: <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 for hjemmeboende. Døgnkost for plejehjem, botilbud og rehabiliteringscenter SEL § 83 stk. 1, nr. 3. - Rehabiliteringsforløb SEL § 83a • Kvalitetsvurdering af d. 08-09-2021 • Fremvisning af dokumentation • Høringssvar (d. 02-05-2022) 	
Tilsynskonsulent:	
Lise Rudbæk	

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Det fremgår af oplysninger fra leder, at udviklingspunkterne fra tilsynsrapporten 2021 har givet anledning til udvikling og forbedring af indsatsen.
----------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Bedømmelse og vurdering af temaet er ikke relevant.</p> <p>Hjemmeplejeleverandøren leverer ikke ydelser til personlig hjælp og pleje.</p> <p>De interviewede borgere modtager ikke ydelser til personlig hjælp og pleje.</p>
----------------	---

3.3. PRAKTISK HJÆLP

Indsamlet data	Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen, der er af god kvalitet og passer til deres behov. En borger tilføjer, at vedkommende har fået justeret hjælpen indenfor det seneste år. Borgere tilføjer, at de er særligt tilfredse med, at det er samme person, der
----------------	--

	<p>kommer hver gang, at personen ved, hvor tingene er i hjemmet og hvordan borgeren gerne vil have hjælpen.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til, og at hjælpen følger Kvalitetsstandarden. Leder tilføjer, at hjælpen passer til borgernes behov, giver borgerne øget livskvalitet og letter dagligdagen for borgerne, så de kan bruge deres energi til andre ting.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen gives med værdighed og respekt for borgeren, og ud fra borgerens ønsker, behov og standard. Borgere tilføjer, at hjælpen letter deres hverdag og øger deres livskvalitet.</p> <p>Borgere oplyser, at de får hjælp til rengøring hver 14. dag, hovedrengøring 1 gang årligt og til mindre praktiske opgaver. En borger tilføjer, at vedkommende desuden får hjælp til vasketøj og skift af sengetøj.</p> <p>Leder oplyser, at alle borgere får hjælp til rengøring hver 14. dag, nogle borgere får desuden hjælp til vasketøj 1 gang om ugen og de fleste borgere får hjælp til hovedrengøring 1 gang årligt. Leder tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med omfanget og kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Borgere oplyser, at de er delvis selvhjulpne i dagligdagen med lettere praktiske opgaver. En borger tilføjer, at vedkommende har tilkøbt ekstra rengøring ved samme leverandør med egenbetaling.</p> <p>Leder oplyser, at nogle borgere er delvis selvhjulpne i forhold til praktiske opgaver, og enkelte borgere kan deltage i dele af rengøringen. Leder tilføjer, at det aftales med den enkelte borger, hvordan hjælpen skal tilrettelægges.</p> <p>Borgere og leder oplyser, at tidspunktet og/eller dagen for hjælpen kan ændres, såfremt borger eller leverandør ønsker det, hvilket de aftaler indbyrdes.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet 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, de modtager. - Hjælpen passer til borgernes aktuelle behov. - hjemmeplejeleverandøren yder hjælp og støtte jf. kommunens kvalitetsstandard. - hjemmeplejeleverandøren sikrer, at borgerne får den visiterede hjælp. - hjemmeplejeleverandøren inddrager de borgere, der kan og vil, i lettere praktiske opgaver. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på respekt og værdighed i udførelsen af hjælpen. - det planlagte tidspunkt for hjælpen kan ændres, såfremt behov herfor.

3.4. MAD OG MÅLTIDSOPLEVELSE

Indsamlet data	<p>Bedømmelse og vurdering af temaet er ikke relevant.</p> <p>Hjemmeplejeleverandøren leverer ikke ydelser til mad og måltider.</p> <p>De interviewede borgere modtager ikke ydelser til mad og måltider, og benytter ikke madleverandører.</p>
----------------	---

3.5. REHABILITERINGSFORLØB

Indsamlet data	<p>Bedømmelse og vurdering af temaet er ikke relevant.</p> <p>Hjemmeplejeleverandøren leverer ikke ydelser til rehabiliteringsforløb.</p> <p>De interviewede borgere modtager ikke ydelser til rehabiliteringsforløb.</p>
----------------	---

3.6. ENSOMHED

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende hverken er ensom eller trist. Borger tilføjer, at vedkommende deltager i forskellige klubber og foreninger med socialt samvær og aktiviteter. Borger ses ofte med sin familie, venner og naboer, og har det derudover godt i eget selskab og kan aktivere sig selv, tilføjer borger.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende på nogle måder oplever at være ensom, og kan være lidt trist eller deprimeret ind imellem. Borger tilføjer, at vedkommende jævnligt får besøg af sin familie. Borger tilføjer desuden, at vedkommende ingen nære venskaber har, taler ikke med nogen om svære ting i livet, og kan indimellem savne nogen at tale privat med. Borger tilføjer ligeledes, at vedkommende er bekendt med mulighederne for socialt samvær i lokalområdet, dog ønsker borgeren ikke at deltage i sociale fællesskaber og aktiviteter, men foretrækker at holde sig for sig selv.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende er introduceret til fokusområdet Ensomhed og er opmærksom på borgeres tegn på ensomhed, tristhed eller mistrivsel. Leder tilføjer, at vedkommende har talt med alle borgere om ensomhed og informeret borgerne om de muligheder, som kommunen tilbyder med henblik på at forebygge eller minimere ensomhed. Enkelte borgere ønsker ikke at deltage i den kommunale ordning, tilføjer leder.</p> <p>Leder oplyser, at de fleste borgere ikke udtrykker eller udviser tegn på ensomhed. En borger udtrykker at være ensom, men fravælger at deltage i sociale aktiviteter og fællesskaber, samt fravælger hjemmeplejeleverandørens tilbud om samtale.</p> <p>Leder tilføjer, at de fleste borgere er aktive ud fra egne ønsker og behov, og indgår i socialt samvær med andre i forskellige tilbud i lokalområdet.</p>
----------------	--

<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende ensomhed bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne har kendskab til mulighederne for at deltage i socialt samvær med andre borgere, bl.a. via formidling fra hjemmeplejeleverandøren. - hjemmeplejeleverandøren arbejder med temaet Ensomhed. - hjemmeplejeleverandørens viden og indsats forebygger og håndterer borgeres tegn på ensomhed og eventuel mistrivsel. - hjemmeplejeleverandøren har kompetencer til de svære samtaler og imødekommer borgernes behov herfor. <p>STS+ konstaterer, at de fleste borgere ikke oplever ensomhed, dog kan enkelte borgere udtrykke og vise tegn på ensomhed.</p>
------------------------	--

3.7. DOKUMENTATION

<p>Indsamlet data</p>	<p>Leder oplyser, at vedkommende dagligt opdaterer sig omkring alle borgere i Nexus. Leder tilføjer, at vedkommende løbende sikrer den nødvendige og relevante dokumentationen omkring borgerne, som f.eks. når der sker afvigelser i hjælpen, der ydes, eller når en borger ønsker at bytte en ydelse til anden fleksibel hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende dokumenterer sine observationer af bekymringer om eller forværring af en borgers status, herunder sin vurdering af behov for øget hjælp. Leder tilføjer, at vedkommende skriver direkte til sygeplejerske, hvis bekymring omkring en borgers fysiske eller mentale helbred, hvis en borger ændrer adfærd, samt hvis vedkommende observerer, at en borger har problemer med sin medicinindtag.</p> <p>Det fremgår af stikprøver vedrørende 2 borgers dokumentation, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der er sammenhæng mellem visiteringen og indsatsplanen. - ydelserne fremgår af kalenderen for den enkelte borger. - borgernes funktionsniveau og støttebehov er vurderet i de visiterede ydelser. - dokumentationen fremstår konkret og forståelig. - dokumentationen fremstår etisk og fagligt beskrevet. - der er noteret en afvigelse med begrundelse herfor. - der er kvitteret for ydelserne inklusiv anvendt tid. - der er beskrivelser af indholdet af hjælp til rengøring, hovedrengøring og øvrige praktiske opgaver. - der er beskrivelse af, hvilke praktiske opgaver borgeren kan inddrages i. - de generelle oplysninger vedrørende borgerne er opdateret.
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - dokumentationen er relevant, konkret og sammenhængende. - der dokumenteres systematisk på baggrund af de bestilte ydelser.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - borgerne har visiterede ydelser med vurderet støttebehov. - borgernes tilstandsbeskrivelser er opdaterede. - dokumentationen afspejler faglighed og etik. - hjemmeplejeleverandøren har viden om den enkelte borgers almene tilstand. - hjemmeplejeleverandøren sikrer al nødvendig og relevant dokumentation. |
|--|--|

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.

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 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 hjemmeplejeleverandørens 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 hjemmeplejeleverandøren 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