



KVALITETSVURDERING

MI-VI-REN HJEMMEPLEJE

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	4
Datagrundlag	5
Formål og metode	11
Kontaktoplysninger	12

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+.

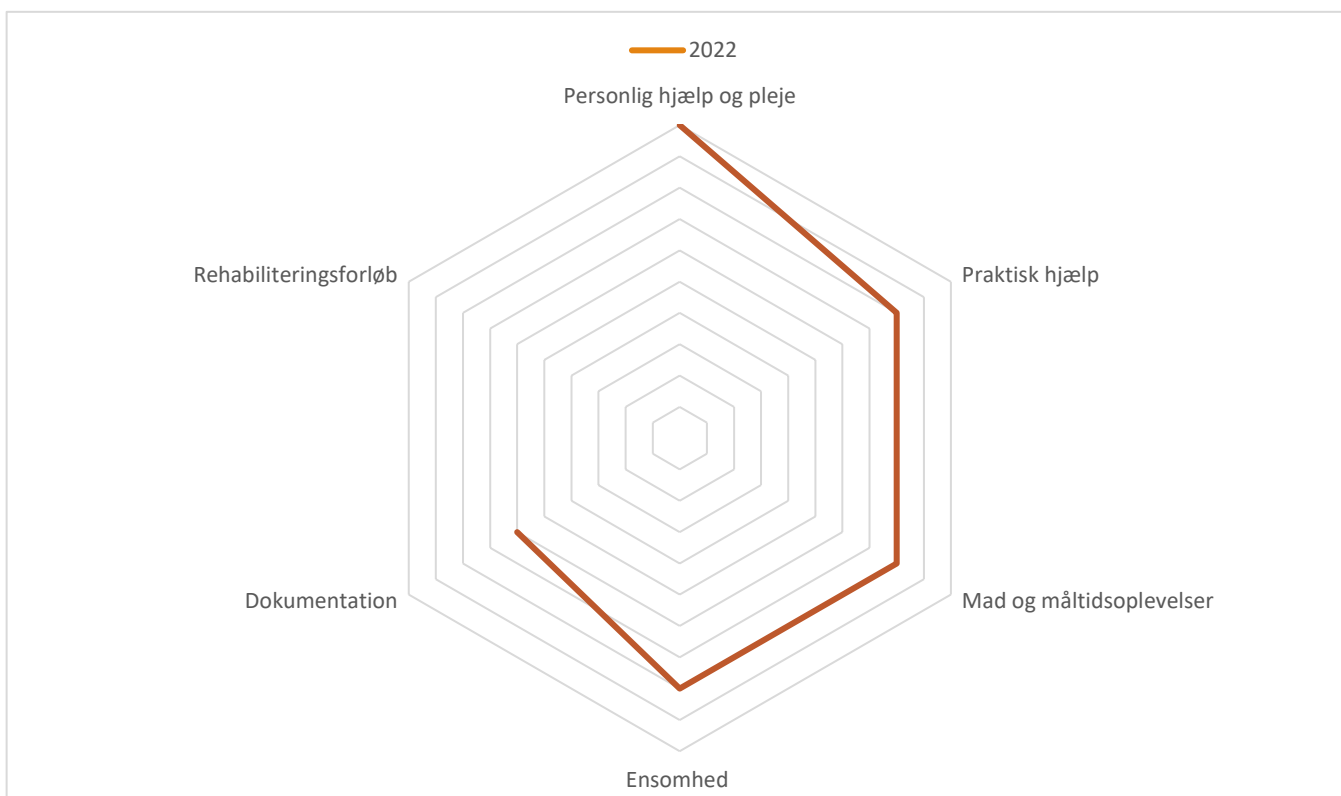
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved MI-VI-REN hjemmepleje.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at MI-VI-REN 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.	
Personlig hjælp og pleje	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens 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 får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren har fokus på at anvende rehabilitering i tilgangen til borgerne.</p>	5

<p>Praktisk hjælp</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens 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 høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren arbejder rehabiliterende i tilgangen til borgerne.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er bekendte med muligheden for at ansøge om hjælp til hovedrengøring.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren ikke anvender velfærdsteknologi i forbindelse med praktisk hjælp.</p>	<p>4</p>
<p>Mad og måltidsoplevelse</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende mad og måltidsoplevelser er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp til kost og måltider i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med madleverandøren og er tilfredse med kvaliteten af maden.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager fra hjemmeplejeleverandøren til kost og måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren ikke understøtter alle borgere med behov for hjælp til bestilling af mad ved madleverandører.</p>	<p>4</p>
<p>Ensomhed</p>	<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 ikke arbejder ud fra kommunens indsats om forebyggelse af ensomhed.</p>	<p>4</p>
<p>Dokumentation</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende dokumentation er middel.</p>	<p>3</p>

	<p>STS+ vurderer, at der i middel grad dokumenteres relevant, konkret og overskueligt, og at dokumentationen i middel grad afspejler faglighed og etik.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke al dokumentation sikres, samt at dele af dokumentationen er mangelfuld.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle medarbejdere orienterer sig i dokumentationen omkring alle borgere.</p>	
--	--	--

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. Øget fokus på at informere og vejlede alle borgere om muligheden for at ansøge om hovedrengøring. (Jf. beskrivelse i temaet "Praktisk hjælp"). 2. Øget fokus på om brugen af velfærdsteknologiske hjælpemidler kan bidrage til øget selvhjulpethed og livskvalitet for borgerne. (Jf. beskrivelse i temaet "Praktisk hjælp"). 3. Øget fokus på at alle borgere får den nødvendige hjælp til at udfylde madbestillingssedler, for derved at understøtte borgernes valgmuligheder i forhold til udbuddet af retter. (Jf. beskrivelse i temaet "Mad og måltidsoplevelser"). 4. Sikre viden om og implementering af temaet Ensomhed. (Jf. beskrivelse i temaet "Ensomhed"). 5. Sikre al nødvendig og relevant dokumentation, samt opfølgninger herpå. (Jf. beskrivelse i temaet "Dokumentation"). 6. Sikre at alle medarbejdere løbende orienterer sig i dokumentationen omkring alle borgere. (Jf. beskrivelse i temaet "Dokumentation").

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM MI-VI-REN HJEMMEPLEJE

Adresse
Højrupvej 13, 5750 Ringe
Leder
Maria Andersen (planlægger)
Antal borgere
290
Antal ansatte og personalesammensætning
30 i alt: 3 SOSU-assistenten, 21 SOSU-hjælpere og 6 ufaglærte
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
D. 03-05-2022 kl. 9.40-11.00 og kl. 14.00- 16.30 D. 04-05-2022 kl. 10.00-11.15

Deltagere i interviews	
<ul style="list-style-type: none"> • 3 Borgere (enkelt interview) • 2 Medarbejdere (gruppe interview) • 1 Planlægger 	
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. 17-05-2022) 	
Tilsynskonsulent:	
Lise Rudbæk	

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Planlægger oplyser, at flere af udviklingspunkterne fra tilsynsrapporten 2021 har givet anledning til udvikling og forbedring af indsatsen.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen, der er af god kvalitet og passer til deres behov og standard. Medarbejdere og planlægger oplyser, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til, og at hjælpen følger Kvalitetsstandarden. Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, og flere borgere tilkøber ekstra hjælp ved leverandøren ud over den visiterede hjælp, tilføjer medarbejdere og planlægger.</p> <p>To borgere oplyser, at de får fuld hjælp til al personlig pleje og at de inddrages i dele af deres egenomsorg. Tredje borger oplyser, at vedkommende får delvis hjælp til personlig pleje og klarer andre dele selv. Medarbejderne oplyser, at de fleste borgere får fuld hjælp til personlig pleje. Enkelte borgere kan klare dele af den personlige egenomsorg selv, andre kan inddrages i hjælpen, hvilket giver borgeren selvrespekt og bevarer værdighed, tilføjer medarbejderne. Planlægger oplyser, at medarbejderne arbejder rehabiliterende i tilgangen til borgerne.</p> <p>Borgere oplyser, at de får hjælp til bad en gang ugentligt, hvilket passer til deres behov, og de øvrige dage klarer de selv at vaske sig. Medarbejdere oplyser, at de fleste borgere får hjælp til bad en gang om ugen, og enkelte borgere er visiteret til bad flere gange om</p>
----------------	---

	<p>ugen. Enkelte borgere fravælger hjælp til bad, hvilket respekteres, dog motiverer medarbejderne borgerne til en rimelig hygiejnestandard, tilføjer medarbejderne.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen sikrer værdighed og livskvalitet, så de kan bruge deres energi til andre ting. Borgere tilføjer, at medarbejderne er flinke og søde, og behandler dem ordentligt og respektfuldt. Medarbejdere og planlægger oplyser, at der er fokus på værdighed, ordentlighed, borgerens egen hygiejnestandard og forfængelighed i tilgangen til borgerne. Medarbejderne tilføjer, at kommunikationen med borgerne tager afsæt i borgerens behov og aktuelle psykiske tilstand, og tilgangen tilpasses borgerens dagsform.</p> <p>To borgere oplyser, at der kommer mange forskellige medarbejdere, men borgerne foretrækker faste kendte medarbejdere, da de kender borgeren og ved hvordan hjælpen skal gives, hvilket nye medarbejdere ikke gør. Planlægger oplyser, at der er fokus på at minimere antallet af medarbejdere, der hjælper den enkelte borger, og så vidt muligt tages der hensyn til borgernes ønsker til hvilke medarbejdere, der kommer hos den enkelte borger. Planlægger tilføjer, at medarbejderne samlet set har relevante kompetencer, viden og erfaring i forhold til den hjælp, der ydes, samt at nye medarbejdere oplæres omkring hjælpen til den enkelte borger.</p> <p>Borgere oplyser, at de ikke har indflydelse på de faste tidspunkterne for hjælpen, dog er det ikke et problem for borgerne. En borger tilføjer, at vedkommende altid får hurtig hjælp i akut situationer. Anden borger tilføjer, at vedkommende har et godt og positivt samarbejde med hjemmeplejeleverandøren i forhold til at ændre aftaler om hjælp. Medarbejdere og planlægger oplyser, at borgerne kan ønske at ændre på tidspunktet for hjælpen, og de undersøger om det er muligt. Hjælp til bad foregår primært i hverdage om morgenen/formiddagen, dog med få undtagelser, tilføjer medarbejderne.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende mangler en rampe ved sin hoveddør, for at kunne komme ud af huset og ind i taxa, når borgeren skal afsted til lægebesøg eller aftale på sygehus. Dette er et problem fortæller borgeren, der har måtte aflyse nogle aftaler. Borgeren har talt med hjemmeplejen om dette. Den kommunale visitator aflyste det planlagte besøg for ca. 3 måneder siden og der er ikke planlagt en ny aftale, hvilket borgeren oplyser at være frustreret over. Planlægger oplyser i forhold til denne oplysning, at borgerens pårørende og hjemmeplejen har henvendt sig til visitator med henblik på vurdering af muligheden for opsætning af ramper.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig 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"> - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - hjemmeplejeleverandøren sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til borgernes aktuelle behov. - hjemmeplejeleverandøren yder hjælp og støtte jf. kommunens Kvalitetsstandard. - borgerne inddrages i egenomsorg, så vidt muligt. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på etik og værdighed i hjælp til personlig pleje ud fra en respektfuld og rehabiliterende tilgang.

3.3. PRAKTISK HJÆLP

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen, der er af god kvalitet og passer til deres behov og standard. Medarbejdere og planlægger oplyser, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til, samt at hjælpen følger Kvalitetsstandarden og løbende justeres i forhold til borgernes støttebehov. Borgere udtrykker tilfredshed med hjælpen, og flere borgere tilkøber ekstra hjælp ved leverandøren ud over den visiterede hjælp, tilføjer medarbejdere og planlægger.</p> <p>To borgere oplyser, at de får fuld hjælp til alle praktiske opgaver. En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring, vasketøj, rede seng og skift af sengetøj, og pårørende hjælper med øvrige praktiske opgaver. Medarbejdere oplyser, at de fleste borgere får fuld hjælp, dog kan enkelte borgere klare lettere rengøring og praktiske opgaver selv. Medarbejderne tilføjer, at de har fokus på den rehabiliterende tilgang, hvor borgerne skal gøre det, de selv kan, for at vedligeholde deres funktionsniveau og selvstændighed så længe som muligt. Planlægger oplyser, at medarbejderne arbejder rehabiliterende i tilgangen til borgerne.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen sikrer værdighed og livskvalitet, så de kan bruge deres energi til andre ting. Medarbejdere og planlægger oplyser, at der er fokus på ordentlighed og borgerens egen standard, ud fra en respektfuld tilgang.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til hovedrengøring 1 gang årligt. Anden borger oplyser, at vedkommende ikke er bekendt med muligheden for at søge om hjælp til hovedrengøring en gang årligt. Planlægger oplyser, at de hjælper borgerne med at ansøge om hovedrengøring.</p> <p>To borgere oplyser, at der er en fast dag og tidspunkt for rengøring, hvilket passer fint til deres behov. Medarbejdere og planlægger oplyser, at borgerne kan ønske at ændre på tidspunktet for hjælpen, og de undersøger om det er muligt.</p> <p>Medarbejdere og planlægger oplyser, at der ikke anvendes nogen former for velfærdsteknologi i udførelsen af hjælpen. Borgere tilføjer, at der ikke anvendes robotstøvsugere som del af rengøringen i boligen.</p>
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - hjemmeplejeleverandøren sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og støtte i forhold til borgernes aktuelle behov. - hjemmeplejeleverandøren yder hjælp og støtte jf. kommunens kvalitetsstandard. - hjemmeplejeleverandøren inddrager de borgere, der kan og vil, i praktiske opgaver. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på respekt og værdighed i udførelsen af hjælpen. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere får den nødvendige hjælp og vejledning i forhold til at ansøge om hovedrengøring.

	<ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandørens indsats ikke omhandler faglige vurderinger af, hvorvidt velfærdsteknologiske hjælpemidler kunne indgå som del af hjælpen til praktiske opgaver.
--	--

3.4. MAD OG MÅLTIDSOPLEVELSE

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de får hjælp til alle måltider og er fuldt tilfredse med hjælpen. Medarbejdere og planlægger oplyser, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til, og at hjælpen følger Kvalitetsstandard. Borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, tilføjer medarbejdere og planlægger.</p> <p>Medarbejdere og planlægger oplyser, at de fleste borgere får hjælp til at forberede måltiderne, og at nogle borgere får hjælp til at spise eller til samvær under måltiderne, for at sikre, at borgerne spiser.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de løbende har fokus på den enkelte borgers kostbehov og -tilstand, baseret på viden fra uddannelsen og erfaring fra praksis. Medarbejdere tilføjer, at måltidets udseende og duft er vigtig for at give borgerne appetit, og kosten tilpasses i forhold til borgernes ønsker og behov.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke har kendskab til muligheden for selv at kunne vælge retter på madbestillingssedlerne. Planlægger oplyser, at nogle borgere får hjælp til at udfylde madbestillingssedler, såfremt det indgår i den visiterede ydelse. Medarbejdere oplyser, at de hjælper nogle borgere med at bestille mad.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med leveringen og maden fra madleverandører, der smager godt, er appetitlig og af god kvalitet. En borger får leveret mad fra Tømmergården, anden borger fra Den Kommunale Madservice og tredje borger kan ikke huske navnet på leverandøren. Medarbejdere oplyser, at borgere, der modtager varm mad fra leverandør, udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden og leveringen.</p>
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende mad og måltidsoplevelse bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager. - borgerne er tilfredse med madleverandøren og kvaliteten af maden. - kosten tilpasses den enkelte borgers behov og ønsker. - hjemmeplejeleverandøren yder hjælp og støtte til mad og måltider, jf. kommunens Kvalitetsstandard. - medarbejderne har fokus på borgernes kostbehov og understøtter hensigtsmæssig ernæringsindsats. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere får den nødvendige hjælp til at udfylde madbestillingssedler.

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>Borgere oplyser, at de ikke er ensomme. To borgere tilføjer, at de kan have dage eller perioder, hvor de er triste. Medarbejdere og planlægger oplyser, at borgerne ikke udtrykker at være ensomme.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke ønsker at være social med andre, og har det bedst i eget selskab. Anden borger oplyser, at vedkommende ikke har kontakt til naboer eller andre i lokalområdet, og i stedet aktiverer sig selv i egen bolig. Tredje borger oplyser, at vedkommende ofte deltager i sociale sammenhænge med sine naboer, deltager i fællessang en gang om måneden og derudover aktiverer borgeren sig selv i egen bolig. To borgere tilføjer, at de ofte får besøg af pårørende.</p> <p>Medarbejdere og planlægger oplyser, at de mangler introduktion til temaet Ensomhed og er endnu ikke i gang med at implementere temaet i praksis. Medarbejderne taler med borgere, der har behov herfor, om ensomhed og foreslår muligheder for socialisering i lokalområdet, ud fra medarbejdernes kendskab hertil og ud fra borgernes interesser, tilføjer medarbejdere og planlægger.</p> <p>Medarbejdere og planlægger oplyser, at enkelte borgere har klippekort, der kan forebygge ensomhed og sikre socialt samvær med andre, og kommer med eksempler herpå. Nogle borgere udtrykker ønske om, at medarbejderne kan blive hos dem i længere tid end planlagt, for at have nogen at snakke med. Medarbejderne tager sig tid hertil, når muligt, og henviser til klippekortordning, for at forebygge ensomhed, tilføjer medarbejdere og planlægger.</p> <p>Borgere oplyser, at de kan snakke med medarbejderne om tristed og svære ting i livet. En borger tilføjer, at medarbejderne er gode til at hjælpe og støtte, når vedkommende har det svært psykisk.</p> <p>Medarbejdere og planlægger oplyser, at de tager de svære samtaler med borgerne, som for eksempel at snakke om borgernes ønsker i forhold til den sidste levetid og død, eller hvis en borger er ked af det eller trist. Medarbejdere og planlægger tilføjer, at de har kompetencerne til de svære samtaler, og at tilgangen er åbenhed og respekt, baseret på en tillidsfuld relationen mellem borger og medarbejder.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommendes livskvalitet ville øges, hvis der kunne opsættes en rampe ved hoveddøren, så borgeren kunne komme udenfor i sin have.</p>
----------------	---

<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende ensomhed bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandørens indsats forebygger og håndterer borgernes tegn på ensomhed og tristhed. - hjemmeplejeleverandøren informerer borgerne om mulighederne for at deltage i socialt samvær med andre i lokalområdet. - hjemmeplejeleverandøren informerer borgerne om mulighederne for at ansøge om klippekort. - hjemmeplejeleverandøren har kompetencer til de svære samtaler og imødekommer borgernes behov herfor. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandøren mangler introduktion til og implementering af temaet Ensomhed.
------------------------	---

3.7. DOKUMENTATION

<p>Indsamlet data</p>	<p>Planlægger oplyser, at der løbende sikres al relevant og nødvendig dokumentation, herunder opdatering af tilstande og støttebehov. Medarbejdere oplyser, at ikke alle medarbejdere læser og følger dokumentationen omkring borgerne. Medarbejdere tilføjer, at der kvitteres for alle besøg, dog er det ikke alle medarbejdere, der sikrer løbende opdatering af borgernes døgnrytmeplaner og tilstande, eller får noteret alle observationer.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de er opmærksomme på forandringer hos borgerne, der dokumenteres og følges op på. Planlægger oplyser, at en ændring i en borgers funktionsniveau noteres, og hvis der er bekymring omkring en borger, beskrives dette og notat sendes til visitator. Planlægger tilføjer, at det forekommer, at processen i Nexus vanskeliggør og forhæler hjemmeplejens hjælp til borgere, der har brug for hurtig justering af hjælpen.</p> <p>Det fremgår af stikprøver vedrørende 2 borgeres dokumentation, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgernes funktionsniveau og støttebehov er beskrevet – herunder eksempel på, hvordan dette varierer i forhold til en borgers psykiske vanskeligheder. - begrundelse for afvigelse af ydelse er beskrevet. - besøg, der er aflyst af borger, er registeret. - borgers kalendere er udfyldt. - der er sammenhæng i dokumentationen. - generelle oplysninger er opdaterede. - beskrivelser af observationer er fagligt og etisk funderet. - der ses eksempel på, at ydelser i nogle dage/perioder pauseres, når borger ikke har brug for hjælp, og at ydelserne kan genoptages, når borgeren igen har brug for hjælpen, jf. aftale mellem borger, visitator og hjemmeplejeleverandør. - der ses eksempel på beskrivelse af ny ydelse hos en borger, med relevant og konkret viden. - der ses eksempler på opgaver, der er beskrevet med faglige vurderinger og sendt til visitator 3-4 uger tidligere, uden at disse er behandlet. - der ses eksempler på, at ikke alle tilstande er opdaterede siden september 2021.
-----------------------	---

<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hovedparten af dokumentationen er relevant, konkret og sammenhængende. - borgerne har visiterede ydelser med vurderet støttebehov. - hovedparten af borgernes tilstandsbeskrivelser er opdaterede. - dokumentationen afspejler faglighed og etik. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke al dokumentation justeres og opdateres. - ikke alle medarbejdere orienterer sig omkring al dokumentation. - dele af dokumentationen er mangelfuld. - der mangler opfølgninger på ændringer i borgeres tilstande og behov for hjælp. <p>STS+ konstaterer, at der er uoverensstemmelse mellem oplysninger fra henholdsvis medarbejdere og planlægger i forhold til, om alle medarbejdere orienterer sig i Nexus og om al nødvendig og relevant dokumentation sikres.</p> <p>STS+ konstaterer, at hjemmeplejeleverandøren oplever barrierer i Nexus i forhold til samarbejdet omkring justering/tilpasning af borgeres behov for hjælp.</p>
------------------------	--

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, fokusgruppinterviews, 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