

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	5
Datagrundlag	6
Formål og metode	16
Kontaktoplysninger	17

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+.

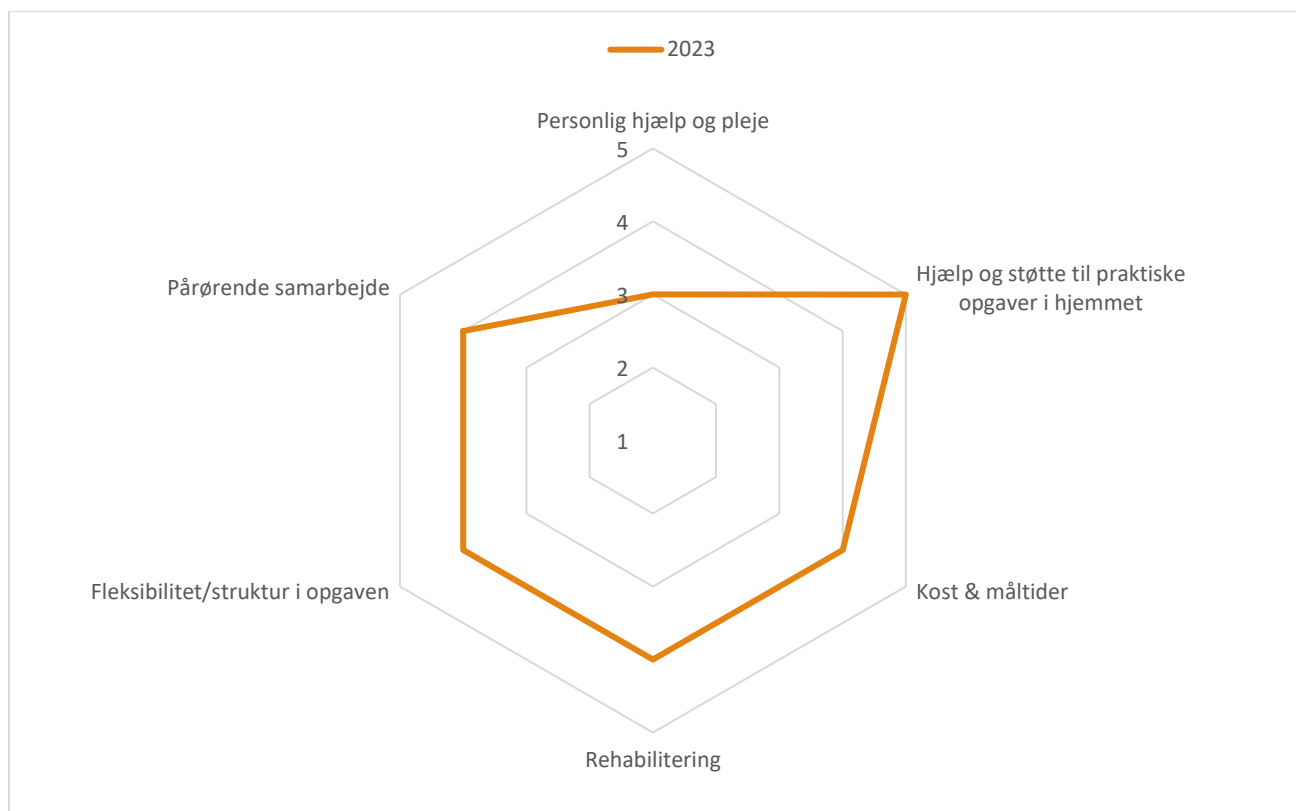
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Vejen Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Brørup Hjemmepleje.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Brørup Hjemmepleje 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 leder ikke kan oplyse, om seneste tilsyn har givet anledning til refleksion og udvikling.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er middel. STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	3

	<p>STS+ vurderer, at borgerne i middel grad inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i middel grad er tilfredse med den måde hjemmeplejegruppen har kendskab til borgerne og yder hjælp og pleje.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde ydes med en tilgang, der afspejler respekt for borgeren.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpemidler ikke i alle tilfælde anvendes og tilpasses borgernes ønsker og behov.</p> <p>STS+ vurderer, at niveauet for samarbejde og kommunikation med pårørende ikke i alle sammenhænge understøtter den bedst mulige indsats.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdere ikke i alle tilfælde inddrager borgerens udmeldinger når hjælpen og plejen ydes.</p>	
<p>Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælp og støtte til de nødvendige praktiske opgaver 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, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den måde hjemmeplejegruppen yder praktisk hjælp.</p>	<p>5</p>
<p>Kost og måltider</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende kost og måltider 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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i meget høj grad har fokus på, om der sker ændringer i borgeres behov for støtte vedrørende mad og måltider – herunder at den nødvendige ernæringsindsats iværksættes og understøttes.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle pårørende er tilfredse med omfanget af den hjælp deres pårørende modtager i forbindelse med måltider.</p>	<p>4</p>

<p>Rehabilitering</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende rehabilitering er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i høj grad arbejder med rehabilitering, og at den rehabiliterende tilgang er integreret i praksis.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen gennem arbejde med triagering i meget høj grad har fokus på opsporing/forebyggelse.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i meget høj grad sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere oplever, at medarbejdere opretholder tilstrækkelig struktur vedrørende genoptræning.</p>	<p>4</p>
<p>Fleksibilitet i opgaven</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende fleksibilitet i opgaven er god.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdernes kommunikation med borgerne i meget høj grad afspejler en lyttende, anerkende og respektfuld tilgang.</p> <p>STS+ vurderer, at borgernes ønsker og behov tilgodeses i videst muligt omfang, og at hjælpen i høj grad ydes fleksibelt.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen med henblik på at sikre den bedste hjælp i den konkrete situation.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle pårørende oplever at indsatsen ydes fleksibelt.</p>	<p>4</p>
<p>Pårørende samarbejde</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende og borgere i høj grad er tilfredse med den måde, pårørende inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen lægger vægt på et pårørendesamarbejde, hvor der er en tillidsfuld og anerkendende kommunikation.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle pårørende er tilfredse med informationsniveauet og/eller de rammer der er for kommunikation med medarbejdere i hverdage, når ydelsen leveres.</p>	<p>4</p>

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. Øget fokus på, at medarbejderes tilgange og adfærd i alle tilfælde afspejler respekt for borgerne (jf. Personlig hjælp og pleje)
2. Øget fokus på, at medarbejderne i alle sammenhænge inddrager borgernes ytringer og tilpasser hjælpen borgernes ønsker og behov (jf. Personlig hjælp og pleje)
3. Øget fokus på, hvordan pårørende og deres viden og udsagn bliver inddraget med henblik på at sikre kvaliteten i måden, hjælpen ydes. (jf. Personlig hjælp og pleje)
4. Øget fokus på, hvordan hjælpemidler anvendes og understøtter borgerens selvstændige levevis (jf. Personlig hjælp og pleje)
5. Øget fokus på, hvordan den enkelte borgers behov for støtte og hjælp til kost og måltider i alle tilfælde bliver observeret, tilrettelagt og tilpasset borgerens behov. (jf. Kost og måltider)
6. Øget fokus på, hvordan borgere i alle tilfælde, under genoptræningsforløb, bliver inddraget og oplever en ensartet struktur (jf. Rehabilitering)
7. Øget fokus på, hvordan hjælpen i højere grad kan ydes ensartet og fleksibelt og bliver tilpasset borgernes behov (jf. Flexibilitet/struktur i opgaven)
8. Øget fokus på, hvordan pårørendes ønsker i forhold til kommunikation og informationsniveau i højere grad kan imødekommes (j. Pårørendesamarbejde)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM BRØRUP HJEMMEPLEJE

Adresse
Magnolievej 28, 6650 Brørup
Leder
Akita A. Kristensen
Antal borgere
248
Antal ansatte og personalesammensætning
I alt er der 51 medarbejdere: 21 Social- og sundhedsassistenter, 29 Social- og sundhedshjælpere og 1 ufaglært.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
28.11. 2023 Kl. 08.15 – 15.45
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere (enkeltinterview) • Leder (enkeltinterview) • 3 pårørende (telefoninterview d. 30-11-23 og 01-12-23)
Observation
Observation ved 3 borgere. kl. 08.30 – 09.50 (observation af plejesituationer og ydelser af praktisk hjælp) Dialog med 1 medarbejder i forbindelse med observation.
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022 • Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023

- Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83
- Tilsynsrapport på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg den 04.11.23 og 11.11.23 og 01.12.23 2021 jf. Lov om social service § 151
- Høringssvar modtaget 12-12-2023 (ingen bemærkninger)

Tilsynskonsulent:

Flemming Hansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at vedkommende netop er ansat som leder af Brørup Hjemmepleje og kun i mindre grad har orienteret sig i tidligere tilsynsrapport.
----------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende dagligt modtager hjælp til støttestrømper og til bad to gange i ugen, og at vedkommende selv klarer daglig soignering. Borger oplyser, at vedkommende anvender kald ved fald eller ved hygiejneudfordringer og tilføjer (citater): <i>"medarbejderne opfordrer mig til at anvende akut-kald ved ekstra behov"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende hver dag bliver vasket (citater): <i>"fra top til tå"</i> og modtager hjælp til at komme ud af eller i sin seng og får hjælp til bad 1 gang ugentligt. Borger oplyser, at vedkommende anvender kald ved behov, og medarbejdere reagerer herpå.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende dagligt får hjælp til medicinhåndtering, soignering og er i bad en gang ugentligt. Borger oplyser, at vedkommende, i en overgangsperiode, modtager hjælp til toiletbesøg.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden og den enkelte borgers visitering.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger får hjælp til at komme op, at få tøj på, toiletbesøg, til at blive vasket dagligt og bad to gange om ugen. Pårørende oplyser, at borger modtager mellem 5-8 besøg om dagen.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger dagligt får hjælp til at få tøj af og på, støttestrømper, hjælp for forbindelse med kateter og bad en gang om ugen.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger dagligt får hjælp til at blive vasket, hjælp i mindre omfang til tøj, at blive smurt med creme, medicinhåndtering og bad en gang om ugen. Den pårørende oplyser, at borger er bevilliget bad to gange i ugen, men kun ønsker en gang.</p> <p>Borgere oplyser, at hjælpen passer til deres behov, og at de kan opretholde deres hygiejne og føle sig velsoignerede. To borgere oplyser, at deres behov ikke er ændret. En anden borger oplyser, at dennes behov har ændret sig markant, til at være sengeliggende, og at hjælpen og ydelser, herunder genoptræning, er blevet tilpasset vedkommendes større behov.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen tilpasses den enkelte borger bl.a. på baggrund af medarbejdernes observationer og tilbagemeldinger. Leder tilføjer, at indimellem yder medarbejderne mere ved borgerne, end hvad der er afsat i visitationen, hvilket leder tillægger medarbejdernes store omsorgsgen.</p>
----------------	---

Leder oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at borgerne er tilfredse med hjælpen de modtager. Leder oplyser, at hjemmeplejen respekterer borgerne og deres individuelle behov og ønsker for personlig hygiejne, og udtaler (citater): *"på trods af medarbejdernes syn, skal vi respektere deres behov, og at det er dem, som bestemmer over deres egen krop"*.

En pårørende oplyser, at hjælpen tilpasses borgers behov, og vedkommende tror, at borger er tilfreds med måden hjælpen ydes. Pårørende oplyser, at borger har givet udtryk for, at nogle medarbejdere har (citater): *"herset"* med borger (2-3 gange inden for et år). Pårørende har været i dialog med hjemmeplejen heromkring, som siger (citater): *"det er måske noget din ... opfattet. Det kan ikke passe"*. Pårørende oplyser, at vedkommende tænker, de måske har haft for travlt.

En anden pårørende oplyser, at hjælpen overordnet tilpasses borgers behov og bidrager til at borger føler sig velsoigneret. Pårørende oplyser, at medarbejdere indimellem glemmer, hvad borger siger, og at beskeder fra borger bliver ikke videregivet og tilpasset indsatsen.

En tredje pårørende oplyser, at borger er tilfreds med hjælpen, som er tilpasset borgers behov og bidrager til at borger føler sig velsoigneret.

En borger oplyser, at vedkommende bliver inddraget i plejen. Borger oplyser, at det er aftalt med medarbejdere, at de kontakter vedkommende forud for dage med bad, da vedkommende så kan gøre sig klar. Borger tilføjer (citater): *"de tager ikke over, og de er meget opmærksomme på, om jeg befinder mig godt"*.

En anden borger oplyser, at vedkommende bliver inddraget og bliver fortalt, hvad de gør og hvad vedkommende kan hjælpe med, og (citater): *"de gør mig interesseret i det"*.

Leder oplyser, at der er et stort fokus på den rehabiliterende tilgang, og at borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen ydes. Leder tilføjer, at rehabiliterende indsatser og tid hertil prioriteres i hverdagen.

En pårørende oplyser, at medarbejdere er opmærksomme på, at borger ikke skal anvende kørestol permanent, men også anvende sin rollator. Pårørende oplyser dog, at medarbejdere har travlt og derfor ikke tid til, at vente på, at borger selv går på toilet med rollator.

To andre pårørende oplyser, at borgere får lov til at gøre det de selv kan og at der er den fornødne tid, når hjælpen ydes. En pårørende oplyser, at enkelte af de unge medarbejdere, i deres væremåde, giver udtryk for at have travlt.

To borgere oplyser, at medarbejderne er søde og venlige, når de er hos vedkommende.

En anden borger oplyser, at medarbejdere er velsoignerede og rene når de kommer i hjemmet (citater): *"og så er de velkomne"*. Borger oplyser, at hvis der er vikarer, så kan der smutte noget, som både vedkommende og medarbejdere glemmer.

Leder oplyser, at indsatsen leveres med værdighed og respekt for borgeren, og at forudsætningen herfor er, at (citater): *"sikre medarbejderne er fagligt klædt på"*.

En pårørende oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at hjælpen bidrager til, at borger føler sig velsoigneret og tilpas.

STS+ observerer at

- medarbejder spørger ind til en borgers smerter og hvordan borger har det.
- medarbejder sætter sig ved en borger som endnu er i sengen, og spørger ind til borger og lytter og handler på baggrund af borgers svar.
- borger forberedes og spørges om denne er klar inden injektion af insulin og medarbejder siger (citater): *"håber ikke det giver blå mærker i dag"*.
- medarbejder taler med borgere om deres livssituation og dagligdag, hvoraf et gensidigt kendskab mellem medarbejder og borgere fremgår.

- medarbejder anvender en rolig stemmeføring og har øjenkontakt og i nogle tilfælde korte berøringer i samspillet med borgere.
- en borger skal vejes, og at medarbejder i den forbindelse udtaler (citater): *"vi skal vejes"*.
- medarbejder orienterer en borger om status for lægekontakt og svar omkring et sår.
- medarbejder forbereder borgere på, hvad der skal ske, når den personlig pleje udføres, f.eks. (citater): *"det her gør lidt ondt"* og *"jeg har varme hænder i dag"*.
- der er humor og grin mellem medarbejder og borgere.
- medarbejder fortæller borger, hvad medarbejder dokumenterer.
- medarbejdere varetager medicinudlevering og dokumenterer det på mobiltelefon.
- medarbejder spørger ind til borgers søvn for natten.
- medarbejder læser seneste dokumentation forud for et besøg.

Borgere oplyser, at medarbejdere taler på en ordentlig og respektfuld måde. En borger oplyser, (citater): *"der er ikke noget at klage over"*.

Leder oplyser, at kommunikationen til og med borgerne, søges tilpasset borgeren, bl.a. ved åbenhed omkring individuelle tilgange og ved god introduktion af nye medarbejdere og elever.

En pårørende oplyser, at medarbejdere generelt er (citater): *"opmuntrende og søde og gerne laver lidt fis"*, hvilket borger godt kan lide. Pårørende oplyser, at kommunikationen med og til borger, er forskellig fra medarbejder til medarbejder og hvis der er vikarer, så spørger de indimellem borger, hvad borger skal, og det forstår borger ikke og bliver forvirret.

En pårørende oplyser, at borger oplever værdighed og tryghed, i kommunikationen med medarbejdere og når borger modtager hjælpen.

En borger oplyser, at vedkommende er glad for, at nattevagten kommer og hjælper med støttestrømper, da vedkommende gerne vil tidligt op om morgenen.

To andre borgere oplyser, at de både får hjælp til at komme ud af og i sengen, og er tilfredse med begge tidspunkter for hjælp.

Leder oplyser, at borgeres ønsker vedrørende tider for at komme op/komme i seng indhentes og søges imødekommet i videst muligt omfang. Leder tilføjer i den sammenhæng, at god planlægning fra disponator og kørelister sikrer, at vi kan overholde Kvalitetsstandardens tidsfrister.

En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til at komme op og komme i seng.

Pårørende oplyser, at det er passende tidspunkter og at borger ikke har haft indflydelse på dette. Pårørende oplyser, at borgers døgnrytme er passende.

En anden pårørende oplyser, at tidspunkter for hjælp om morgenen er upræcise, f.eks. den dag borger skal i bad, venter borger ofte længe, om aftenen passer tidspunkt for hjælp fint.

En tredje pårørende oplyser, at medarbejderne kommer til tiden og ringer hvis de er forsinket.

En borger oplyser, at vedkommende benytter kørestol, rollator og badebænk.

En anden borger oplyser, at vedkommende anvender kørestol, rollator, hospitalsseng, badeskammel og toiletforhøjer.

En tredje borger oplyser, at vedkommende benytter hospitalsseng, drejetårn, lift, bord til hospitalsseng, toiletstol og kørestol.

En pårørende oplyser, at borger benytter rollator, kørestol og hospitalsseng. Pårørende oplyser, at vedkommende har bedt om at få pedaler på kørestole, men det bliver ikke gjort, hvilket pårørende tillægger travlhed i hjemmeplejen.

	<p>En anden pårørende oplyser, at borger anvender rollator, kørestol og en strømpepåtager. En tredje pårørende oplyser, at borger anvender rollator, badebænk og kørestol. Leder oplyser, at det sikres, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for gennem både APV-medarbejdere, BASH-medarbejdere og forflytningsvejledere og deres viden inden hjælpemidler.</p>
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne er overordnet tilfredse med hjælpen og den måde, hjælpen ydes. - borgerne inddrages overordnet og har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes. - der overvejende er værdighed i levering af hjælpen. - hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov. - borgerne oplever overordnet, at medarbejderne kommunikerer med dem på en respektfuld og ordentlig måde, når hjælpen ydes. - det er sikret, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgere ikke i alle tilfælde oplever, at der er værdighed i levering af hjælpen. - pårørende ikke i alle tilfælde oplever, at der tilstrækkelig kommunikation, mellem medarbejdere, vedrørende indsatsen og ikke i alle tilfælde oplever, at oplysninger om borgeres oplevelser modtages som feed back. - borgere ikke i alle tilfælde får den fornødne tid til at gøre det de selv kan. - medarbejdere ikke i alle tilfælde i deres kommunikation til borgerne, respekterer borgeren, idet "vi" i tiltaleform anvendes uhensigtsmæssigt, hvilket kan opfattes som manglende respekt for borgeren. - borgere i nogle tilfælde inddrages uhensigtsmæssigt verbalt, fordi ikke alle medarbejdere (vikarer) har tilstrækkeligt kendskab til borgeren/ydelsen. - at hjælpemidler ikke i alle tilfælde anvendes hensigtsmæssigt.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommende ikke får hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet. Borger oplyser, at vedkommende har privat rengøring og ellers modtager hjælp fra pårørende.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring en gang om ugen og medarbejdere tager løbende spild. Borger tilføjer, at vedkommende får hjælp til indkøb/indkøbsliste og til skift af sengetøj og fortæller (citater): <i>"jeg går aldrig i en beskidt seng, de skifter når det trænger"</i>.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring og sengetøjsskift hver 3. uge samt til tøjvask og opvask. Borger oplyser, at vedkommendes pårørende står for indkøb. Borger fortæller, at vedkommende supplerer med privat rengøring.</p> <p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden og deres visitation. Leder oplyser, at borgere modtager hjælp til rengøring hver 3. uge. Leder oplyser, at hjælpen kan tilpasses med ekstra rengøring, hvilket kræver en ny visitation.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring hver 3. uge samt hjælp til sengetøjsskift og tøjvask. Pårørende oplyser, at borger derudover har privat rengøring.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger ikke modtager hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til sengetøjsskift hver 14. dag. Pårørende oplyser, at det var hjemmeplejen der opdagede behovet og foreslog hjælpen.</p>
-----------------------	--

En borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med måden, hjælpen ydes og er tilpasset vedkommendes behov. Borger oplyser, at medarbejdere er fleksible og (citater): *"jeg får aldrig et nej, hvis jeg beder om noget"*.

En anden borger oplyser, at vedkommende ikke er helt tilfreds med hyppighed for rengøring, da vedkommende oplyser, at der kommer mange medarbejdere i hjemmet, hver dag, hvilket kan ses.

Leder oplyser, at borgerne er tilfredse med hjælpen og måden den ydes på, og vedkommende fortæller, at der ikke har været nogen henvendelser eller klager ift. den praktiske hjælp og støtte.

En pårørende oplyser, at hjælpen er tilpasset borgers behov og at medarbejdere foretager optørring af spild og giver borger rent tøj på, hvis borger har spildt.

En anden pårørende oplyser, at den praktiske hjælp passer til borgers behov.

STS+ observerer at

- medarbejder tømmer og fylder opvaskemaskine og spørger borger (citater): *"plejer du at have gryder i opvaskemaskinen"*.
- medarbejder lægger tøj sammen og reder seng ved en borger.
- medarbejder vasker op ved en borger.
- medarbejder rydder op i køkkenet ved to borgere.
- medarbejder kender borgernes hjem og orienterer sig bekendt rundt.
- medarbejder taler med en pårørende til borger under besøg ved en borger.
- borger og medarbejder laver sjov og begge griner.
- borger og medarbejder taler om, hvordan og hvornår medarbejder skal sætte den sidste julebelysning op i haven.

To borgere oplyser, at de ikke kan bidrage med noget, grundet deres funktionsniveau. En borger oplyser, at vedkommende har en tang, som hjælpemiddel, til at samle små tabte genstande op.

En pårørende oplyser, at borger ikke inddrages i de praktiske opgaver, grundet borgers funktionsniveau.

En pårørende oplyser, at borger ikke har kræfter til at hjælpe eller til at blive inddraget omkring den praktiske indsats.

En borger oplyser, at det ofte er samme medarbejder som både hjælper med personlig pleje og praktisk hjælp, hvilket borger oplever som noget godt og rart.

En anden borger oplyser, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, og det er vedkommende lidt træt af, og vedkommende fortæller, at (citater): *"man bliver glad for nogen af dem, især dem som kan tage noget af sig selv"*. Borger oplyser at være tilfreds med tidspunkter for støtte og hjælp til praktiske opgaver.

Leder oplyser, at det overvejende er de samme medarbejdere, der yder personlig hjælp og pleje som også yder praktisk hjælp, men tilføjer at der er to medarbejdere, som primært varetager rengøringsbesøg.

Leder oplyser, at det er vigtigt med åbenhed og transparens, når medarbejdere er i borgernes hjem, dette med henblik på at undgå mistanke eller beskyldninger om tyveri.

En pårørende oplyser, at det er ikke de samme der yder rengøring hver 3. uge, som yder personlig hjælp. Pårørende oplyser, at borger er tryk ved dem som gør rent, det foregår på en værdig og hensynsfuld måde, pårørende giver konkret eksempel herpå.

En borger oplyser, at medarbejderes glæde og positive humør, når de er i hjemmet, giver borger god energi og livskvalitet.

En anden borger oplyser, at den praktiske hjælp har stor betydning for vedkommende, (citater): *"det betyder meget at have et rent køkken og toilet"*.

	<p>Leder oplyser, at den praktiske hjælp er med til at bevare borgernes værdighed, - at have et rent og pænt hjem, og i forhold til livskvalitet, - at deltage i hjælpen og være en del af noget.</p> <p>Leder oplyser, at det er vigtigt, at hjemmeplejen ikke pådutter vores værdier og standarder, når vi vil det bedste for andre, men accepterer forskelligheden i borgernes hjem.</p> <p>En pårørende oplyser, at der altid er pænt og rent ved borger, men nogle gange roder medarbejderne lidt og sætter ikke tingene på plads.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at den praktiske hjælp betyder meget og sætter stor pris på, hvis medarbejderne har tid til at snakke lidt. Pårørende oplyser, at borger har kald og (citater): <i>"hvis der er noget, kan vi ringe, og så kommer de springende"</i>.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til 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 måde, hjælpen ydes. - medarbejdere yder hjælpen, så borgere oplever tryk og værdighed. - borgerne er tilfredse med graden af inddragelse. - hjælpen tilpasses borgeres behov. <p>STS+ konstaterer at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere er tilfredse med den rengøringsstandard, der ydes inden for rammerne af Kvalitetsstandard.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at medarbejdere hjælper vedkommende med at få smurt mad til frokost og derudover får vedkommende hjælp fra pårørende til madlavning.</p> <p>En anden borger oplyser, at medarbejdere tilbereder morgenmad og smører rugbrød til frokost. Borger oplyser, at vedkommende får mad fra Vejen Madservice, hvilket borger er tilfreds med, selvom det ikke er den måde vedkommende selv plejer at lave mad.</p> <p>En tredje borger oplyser, at medarbejdere laver morgenmad og smører frokost til vedkommende, og vedkommende fortæller, at medarbejderne er gode til at spørge, hvad vedkommende vil have på af pålæg. Borger oplyser, at vedkommendes pårørende hjælper med indkøb til varm mad og derfor ikke anvender nogen madleverandør.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende ikke har hørt andet end at borgerne er tilfredse med maden.</p> <p>En pårørende oplyser, at hjemmeplejen handler ind og smører mad til borger, og borger modtager mad fra Vejen Madservice, hvilket borger er tilfreds med.</p> <p>To andre pårørende oplyser, at borgere ikke modtager hjælp til kost og måltider.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere yder hjælp til anretning af morgenmad, opvarmning, anretning og servering af varm mad, at smøre og anrette den kolde mad, opvask og hjælp i forbindelse med spisning.</p> <p>STS+ observerer at</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejder spørger borgere om borger har lyst til morgenmad. - medarbejder forbereder og serverer morgenmad med kaffe til en borger. - medarbejder vejleder og motiverer borger til at smøre rugbrødsmadder og siger (citater): <i>"du er den bedste til det"</i>.
-----------------------	---

	<p>En borger oplyser, at maden serveres indbydende på en tallerken, og vedkommende oplever, at der også er tid til, at medarbejderne sætter sig ned og er sociale. Borger oplyser, at vedkommende selv udvælger menu'er for en uge og er tilfreds med udvalgsmuligheder.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere tilbereder og serverer maden fra Vejen Madservice indbydende og de hjælper borger med at spise. Pårørende udtaler (citater): <i>"de sagde, de ikke havde kapacitet til at have en dame til at sidde og hjælpe ... med at spise"</i>, men borger fik det alligevel, fordi borger tabte sig i vægt. Pårørende oplyser, at borger får hjælp af en medarbejder til at lave en madplan, og medarbejder er god til at spørge ind til bøger og dennes ønsker.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen tilpasses borgernes behov og at der bl.a. er fokus på ændringer i borgernes spisevaner, f.eks. er småtspisende eller behov for vægtnkontrol, og der foretages løbende dokumentation heraf.</p> <p>Leder oplyser, at der samarbejdes med diætist og andre faglige konsulenter i kommunen ved behov. Leder oplyser, at der kan ydes ernæringscreening, hvor borger kan vurderes med tilhørende handlemuligheder. Leder oplyser, at der er fokus på, at borgerne får relevante hjælpemidler og hvor vidt indsatsen er rehabiliterende.</p> <p>En pårørende oplyser, at en diætist har været involveret omkring borgers kost.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende kost og måltider 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 maden. - borgerne er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider. - borgere oplever at blive inddraget relevant og at have reel indflydelse vedrørende kosten. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle pårørende er tilfredse med omfanget af den hjælp deres pårørende modtager i forbindelse med måltider.

3.5. REHABILITERING

<p>Inksamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de får lov til at gøre det de kan, når hjælpen modtages, og at de får den fornødne tid dertil. En borger oplyser, at der tages hensyn og spørges ind til vedkommendes dagsform. Den anden borger oplyser, at medarbejdere er gode til at understøtte og balancere deres hjælp og (citater): <i>"jeg er god til at sige til"</i>. Den tredje borger oplyser, at medarbejderne sætter sig ind i, hvad de skal hjælpe vedkommende med og fremhæver et eksempel, hvor der var to medarbejdere, (citater): <i>"en ville vaske mig i ansigtet, da siger den anden, det kan ... da selv"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger giver op på forhånd, selvom nogle medarbejdere, især de unge, er gode til at heppe på borger, andre medarbejdere synes måske det er lidt synd. Pårørende oplyser at hjælpen er tilpasset borgers behov og medarbejderne spørger ind og forbereder borger, når hjælpen ydes.</p> <p>To andre pårørende oplyser, at borgere får lov til at gøre det borger selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>Leder oplyser, at der er stort fokus på den rehabiliterende tilgang og potentialet herfor. Leder udtaler (citater): <i>"alle skal arbejde rehabiliterende, det er en del af vores fag og identitet, og muligheden for at borgerne kan klare sig selv og bevare deres selvbestemmelsesret, er en stor sejr for borgerne"</i>.</p>
-----------------------	---

	<p>Leder oplyser, at der i hjemmeplejegruppen er fokus på muligheden for at søge BASH forløb, hvis der observeres potentiale hos borgeren for rehabilitering.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger bliver inddraget i det, borger gerne vil inddrages i.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at hjælpen bliver tilpasset borgers behov og medarbejderne er opmærksomme på ændringer i støttebehov. Pårørende oplyser, at vedkommende tror, at borger bliver inddraget i det, borger gerne vil inddrages i.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende mangler struktur omkring et genoptræningsforløb og vedkommende kunne ønske sig, at medarbejderne var bedre til at fastholde strukturen heromkring.</p> <p>Leder oplyser, at der afholdes triagemøder dagligt, teammøder i Nord/Syd og sygeplejemøder skiftevis hver 14. dag, hvor de rette indsatser, i forhold til borgers ændrede behov og potentiale for rehabilitering drøftes.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejdere er opmærksomme og gode til at se, hvad det er for hjælpemidler vedkommende har behov for.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne eller forflytningsvejlederne eller BASH medarbejdere instruerer borgere i anvendelse af hjælpemidler, hvilket understøttes af vejledninger, der kan ses i dokumentationssystemet Nexus.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der er overordnet fokus på rehabilitering den rehabiliterende tilgang. - borgerne inddrages og er tilfredse med graden af inddragelse. - der sikres, at borgers behov for hjælpemidler vurderes. - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - at ikke alle borgere oplever sig hjulpet og inddraget i forbindelse med genoptræning og mangler struktur herpå fra medarbejdere.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVER

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at medarbejderne lytter og snakker pænt. En borger fortæller (citater): <i>"de taler pænt til mig og ikke som om det er en pligt"</i>. En anden borger fortæller (citater): <i>"de er altid meget smilende"</i>. En tredje borger fortæller (citater): <i>"jeg siger min mening, og kan lide en god jargon med plads til humor"</i>.</p> <p>Leder beskriver, at medarbejderne taler pænt og respektfuldt om borgerne, og leder er opmærksom på tonen mellem medarbejdere og i dokumentationen.</p> <p>Leder oplyser, at ved borgere med nedsat funktionsniveau og/eller kognitivt udfordrede borgere, er der i driften fokus på at anvende faste og samme medarbejdere, med et minimum af vikarer.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende kunne tænke sig der skete noget mere for borger, og henviser til muligheden for "Fri Borgertid", som vedkommende ikke kender betingelserne for.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen og udtaler (citater): <i>"de gør det ikke hurtigere end ... kan holde det ud"</i>.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at medarbejdere er meget fleksible og tager sig den tid, der skal til og udtaler (citater): <i>"hvis vi har behov for noget, så hjælper de"</i>.</p>
-----------------------	---

	<p>Leder oplyser at have været ansat i mindre end to måneder og at have et ledelsesmæssigt fokus på den generelle drift, herunder struktur, sygefravær og arbejdsmiljø.</p> <p>Borgere oplyser, at medarbejdere har den fornødne tid til, at hjælpen ydes på en rolig og tryk måde.</p> <p>En borger fortæller (citerer): <i>"jeg oplever ikke, at de har travlt, og de siger ikke noget om de har travlt"</i> og <i>"hvis de er forsinket, så er der en grund til det"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser (citerer). <i>"de er søde og gode til at føle, hvad jeg gerne vil, og de kender mig efter flere år"</i> og <i>"de giver sig tid, men ved de har travlt"</i>.</p> <p>En tredje borger oplyser, at medarbejdere er gode til at hjælpe og glemmer ikke aftaler.</p> <p>Medarbejder oplyser, at det prioriteres, ved borgere med demensproblemstillinger, at der kommer fast og ensartet personale, med mulighed for, at borger oplever en tryk og genkendelig relation.</p> <p>STS+ observerer at</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejder fortæller borgere, hvornår de ses igen, senere på dagen. - medarbejder informerer en borger om, at der kommer en kollega og varetager medicinhåndtering senere på dagen. - medarbejder svarer og lytter til borgeres spørgsmål. - medarbejder og borger giver hinanden et knus. <p>Borgere oplyser, at der er mulighed for fleksibilitet i tidspunkter for hjælp og ydelser, og kommunikationen heromkring er nem og ligetil.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen til borgere er meget fleksibel. Leder fremhæver derudover muligheden for medarbejderne at anvende "Fri Borgertid".</p> <p>En pårørende oplyser, (citat): <i>"jeg tror hver plejer har hver sin måde at gøre det på. Oplever ikke at det er så fleksibelt – f.eks. lufter de ikke ud i soveværelset medens ... er på badeværelset – de har travlt"</i>.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at hjælpen og tidspunkter herfor tilgodeser borgers ønsker og behov.</p> <p>En borger oplyser, at der kommer flere forskellige medarbejdere i borgerens hjem, men (citat): <i>"det er jeg ikke ked af, jeg forstår dem og deres situation"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere i hverdagen har forholdsvis frie rammer og kan træffe beslutninger vedrørende bl.a. tidspunkt for hjælp og prioritering i konkrete situationer. Derudover oplyser leder, at medhjælpere kan kontakte assistenter og assistenter kan kontakte sygeplejersker ved behov for sparring og mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen og ydelserne.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - kommunikationen med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde. - medarbejderes kommunikation med borgerne afspejler en tilgang, hvor nærvær og ro vægtes, og hvor borgerne inddrages og forberedes før handling. - arbejdet struktureres med fokus på, at borgernes behov og ønsker i videst muligt omfang tilgodeses, og medarbejderne har mulighed for at træffe selvstændige beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen. - hjælpen til borgerne ydes overordnet fleksibelt.

	<p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle pårørende oplever en fleksibel og ensartet indsats, og påpeger, at medarbejderne har travlt. <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der er pårørende, som ikke kender til "Fri Borgertid" eller ved, hvordan den bliver anvendt.
--	---

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommendes pårørende er inddraget i samarbejdet med hjemmeplejen, men at det er vedkommende selv, der har den daglige og primære kontakt til hjemmeplejens medarbejdere. Borger oplyser videre, at det er vigtigt for vedkommende, at dennes pårørende har en god kontakt og er tryk ved hjemmeplejen. En anden borger oplyser, at vedkommendes pårørende, i mindre grad er inddraget i samarbejdet med hjemmeplejen. Borger oplyser, at vedkommende selv har den primære kontakt og det primære samarbejde med medarbejderne.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende har den primære kontakt til hjemmeplejen og at pårørende kun er inddraget og samarbejder med hjemmeplejen, hvis medicin skal hentes.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende stort set er tilfreds med det eksisterende samarbejde, men ikke med informationsniveauet, og henviser til eksempler, hvor borger faldt ud af seng og ændring af morgenstruktur med manglende information.</p> <p>To andre pårørende oplyser, at de er hjemme, når hjemmeplejen er her, og inddrages passende i kommunikationen.</p> <p>Leder oplyser, at udgangspunktet for pårørende samarbejde er borgernes ønsker herfor og at overholde tavshedspligten.</p> <p>Leder oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at pårørende, med nuancer, er godt tilfredse.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende vægter en åben dialog med pårørende om de opgaver der skal løses. Leder oplyser, at medarbejderne har den overvejende kontakt til pårørende i hverdagen, og at vedkommende primært er inddraget ved problemstillinger.</p> <p>En pårørende oplyser, at fleksibiliteten fra medarbejderne bærer præg af, at medarbejderne er presset og under tidspres, og udtaler (citater): <i>"hvis vi stået og talt med en medarbejder, siger vedkommende – jeg et nødt til at løbe – jeg skal videre til den næste"</i>.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at samarbejdet, fleksibiliteten og den støtte borger får er tilfredsstillende, men (citater): <i>"som nævnt tidligere, hvis ... siger noget så glemmer de, at give beskeden videre"</i>.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at vedkommende oplever en god og fleksibel støtte og er meget tilfreds med samarbejdet.</p>
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - pårørende overordnet inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - hjemmeplejegruppen lægger i samarbejdet med pårørende vægt på en respektfuld og imødekommende tilgang.

	<ul style="list-style-type: none"> - pårørende overvejende tilfredse med samarbejdet med hjemmeplejegruppen og med den støtte og hjælp deres pårørende modtager. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle pårørende er tilfredse med graden af information vedrørende den enkelte borger. - ikke alle pårørende oplever, at der i alle tilfælde er den ønskede tid til kommunikation med medarbejdere i hverdagen, grundet medarbejderne tidspres.
--	---

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 Vejen Kommune og STS+ aftalte områder.

I henhold til Servicelovens § 151 og Retssikkerhedslovens § 16 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med de enkelte plejehjem.

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 plejehjemets 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 plejehjemmet accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Observation af praksis
- Interview med borgere

- Interview med leder
- Interview med pårørende

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

4.3. BEDØMMELSESSKALA

Be	
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