



KVALITETSVURDERING

LINDECENTRET HJEMMEPLEJE

VEJEN KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	4
Datagrundlag	5
Formål og metode	12
Kontaktoplysninger	14

FORORD

Først i rapporten er tilsynets samlede vurdering og temavurderinger oplyst, hvorefter tilsynets eventuelle forslag til kvalitetsløft er anført. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete tilbud.

Næste del af rapporten indeholder de indsamlede data, som er fremkommet via interviews, skriftlig dokumentation samt observationer, 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+.

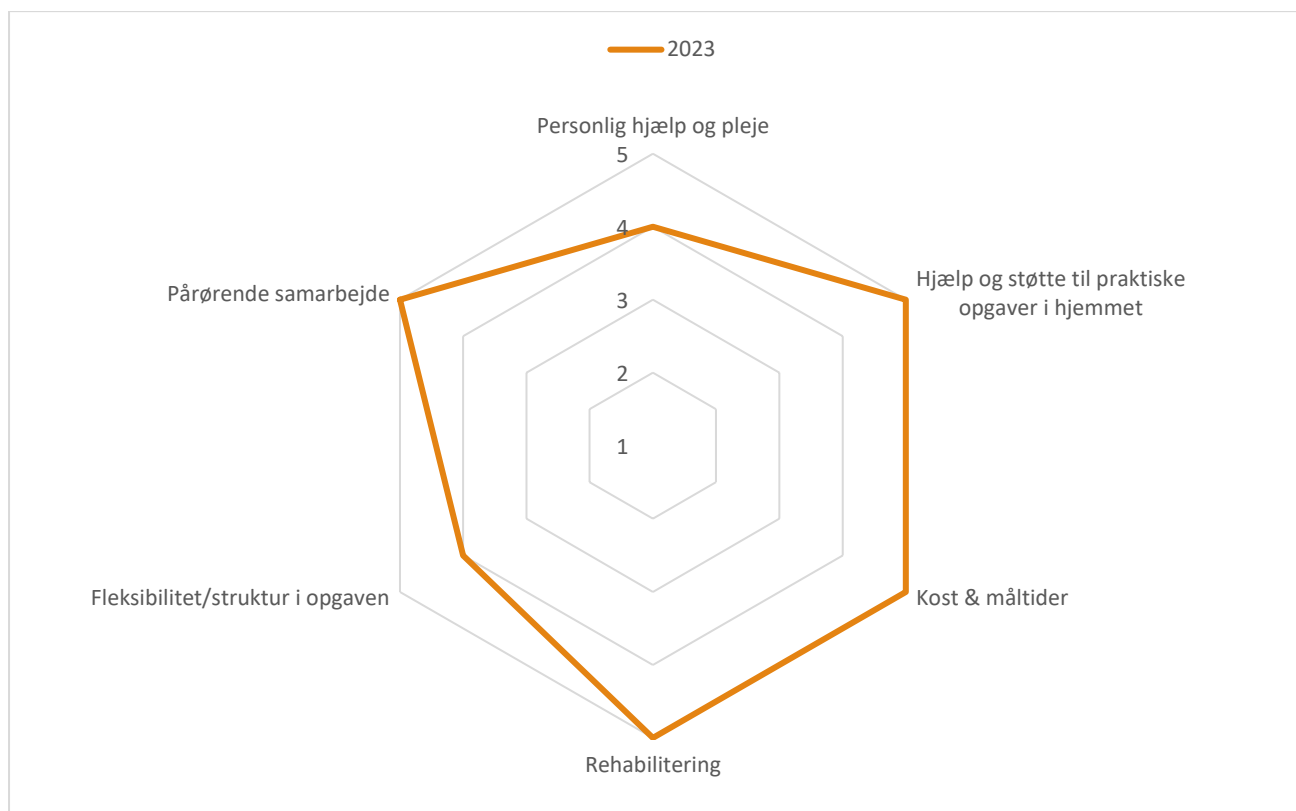
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Lindecentret 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 seneste tilsyn har givet anledning til refleksion og udvikling.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	<p>STS+ vurderer, at borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den måde hjemmeplejegruppen 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 ikke alle borgers ønsker vedrørende tidspunkter for hjælp til at komme i seng imødekommes.</p>	
Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet	<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 høj grad er tilfredse med den måde hjemmeplejegruppen yder praktisk hjælp.</p>	5
Kost og måltider	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende kost og måltider 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, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p>	5
Rehabilitering	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende rehabilitering er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i meget 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>	5

<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 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 meget høj grad ydes fleksibelt.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderne 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 kvaliteten i ydelsen i nogle tilfælde påvirkes negativt af, at hjælpen udføres af mange forskellige medarbejdere.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdere ikke i alle tilfælde afspejler respekt i deres kommunikation, idet de i nogle tilfælde taler om borger i tredje person, medens borger er tilstede.</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 meget 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>5</p>

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

<p>Forslag til kvalitetsløft</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Øget fokus på, at hjælpen i alle tilfælde ydes med en respektfuld tilgang og kommunikation (jf. Personlig hjælp og pleje og Flexibilitet i opgaven) 2. Øget fokus på, hvordan borgeres ønsker i højere grad kan imødekommes vedr. tidspunkter for hjælp til at komme i seng (jf. Personlig hjælp og pleje) 3. Øget fokus på, hvordan hjælpen i højere grad kan ydes af færre forskellige medarbejdere (jf. Flexibilitet i opgaven)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM LINDEPARKEN HJEMMEPLEJE

Adresse
Lindeparken 26, 6622 Bække
Leder
Centerleder Helle Bach Nielsen
Antal borgere
128
Antal ansatte og personalesammensætning
Plejecenteret er integreret i hjemmeplejeområdet. I alt er der 50 medarbejdere på plejecenteret og i hjemmeplejen: 11 social- og sundhedsassistenter, 13 social- og sundhedshjælpere, 2 aktivitetsmedarbejdere, 21 ufaglærte medarbejdere, 1 pedel, 2 køkkenmedarbejdere
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
28-09-2023 kl. 09.00 – 14.00
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere (enkeltinterview) • Centerleder (enkeltinterview) • Pårørende (telefoninterview 28-09-2023 og 29-09-2023 og 04-10-2023)
Observation
Observation af plejesituation kl. 09.05 – 09.25
Observation af plejesituation kl. 10.30 – 11.25
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 jf. Lov om social service § 151 aflagt 22. og 24. november 2021 • Høringssvar modtaget 08-10-2023 (Ingen bemærkninger)
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at tidligere rapport har givet anledning til refleksion og udvikling. Leder oplyser konkret eksempel.
----------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til at komme op/gå i seng samt hjælp til bad to gange ugentlig, og at vedkommende selv vasker sig de øvrige dage.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til bad to gange om ugen samt til at blive vasket de øvrige dage.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende får hjælp til bad en gang om ugen og derud over modtager besøg 2 gange dagligt vedrørende medicin.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarderne og den enkelte borgers visitering.</p>
----------------	--

Leder oplyser, at borgere kan hjælpes i bad på et aktivitetscenter, såfremt de fysiske rammer i borgers bolig ikke muliggør, at borgere modtager hjælp til bad i egen bolig. En pårørende oplyser, at borger får hjælp til soignering dagligt og bliver sengebadet en gang om ugen, da bad i badeværelset ikke er praktisk muligt for borger. En anden pårørende oplyser, at borger får hjælp til bad 2 gange om ugen efter eget ønske. En tredje pårørende oplyser, at borger får hjælp til bad to gange om ugen samt hjælp til toiletbesøg og daglig soignering og påklædning.

To borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen, der er tilpasset deres behov og bidrager til, at de føler sig godt tilpas og velsoignerede.

Leder oplyser, at hjælpen tilpasses den enkelte borger i den konkrete situation, og at der rettes henvendelse til visitator via hjemmeplejegruppens disponatorer, såfremt der vurderes behov for ændring i den visiterede hjælp.

Pårørende oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen, der er tilpasset borgeres behov.

En pårørende oplyser, at medarbejdere spørger, om borgers og pårørendes tilfredshed, og om der er andet, de kan gøre for at hjælpe borger.

En pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til at borger kan føle sig velsoigneret og bevare sin værdighed. Den pårørende oplyser konkret eksempel derpå.

To borgere oplyser, at de bidrager med det, de selv kan, når de får hjælp. En borger tilføjer om medarbejderne (citater): *"De snakker ikke om, at jeg skal skynde mig"*. En borger siger (citater): *"Ja – der er tid nok – de er meget fleksible"*. Borgeren tilføjer, at bad eksempelvis flyttes til næste dag, hvis vedkommende har behov for det pga. sin funktionsnedsættelse.

Leder oplyser, at indsatsen leveres med værdighed og respekt for borgeren.

En pårørende oplyser, at borger grundet sit funktionsniveau ikke kan bidrage, når hjælpen ydes. To pårørende oplyser, at borgere får mulighed for at bidrage, med det de kan.

En borger oplyser, at det er betryggende, at hjemmeplejen kommer om aftenen.

To borgere oplyser, at de oplever værdighed og tryghed, når hjælpen modtages.

To borgere oplyser, at medarbejderne snakker pænt. En borger tilføjer (citater): *"Jeg har ikke noget at klage over"*. En anden borger tilføjer (citater): *"Vi har det næsten altid sjovt – når én kommer, skal vi synge et par sange"*.

En pårørende oplyser, at medarbejderne giver en god behandling og er (Citater): *"søde, rare og venlige og hører efter, hvad vi siger"*.

En anden pårørende oplyser, at medarbejderne er flinke.

En tredje pårørende oplyser, at medarbejderne er (citater): *"søde rar og dygtige"*, og at borger oplever tryghed og værdighed, når hjælpen modtages.

STS+ observerer at:

- borger forberedes før en handling udføres (eks. *"jeg bøjer lige dit ben"*)
- borger får mulighed for at gøre det borger selv kan (eks. *"prøv at læn dig fremad"*)
- borger orienteres om, at der senere kommer en anden medarbejder vedrørende en konkret ydelse.
- medarbejder spørger borger, om vedkommende ligger godt.

	<p>- medarbejder spørger borger, om vedkommende vil op eller vil blive liggende ca. 2 timer længere</p> <p>- medarbejder er opmærksom på borgers signaler (eks. borger løfter hånd mod brillerne, og medarbejder spørger, om vedkommende skal tage brillerne).</p> <p>- medarbejderne snakker om udførelse af plejen med hinanden uden at inddrage borger og snakker i et enkelt tilfælde om borger i tredje person. Da medarbejdere skifter side ved sengen (citater): <i>"Han falder ikke"</i> samt vedr. kateterslanger (citater): <i>"Hvad tænker du holder det?"</i></p> <p>En borger oplyser, at borger selv bestemmer tidspunkter for at gå i seng/stå op. Leder oplyser, at borgeres ønsker vedrørende tider for at komme op/komme i seng indhentes og søges imødekommet i videst muligt omfang. Leder tilføjer, at ved medicingivning overholdes de aftalte tidspunkter altid.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger gerne vil sent op, og at vedkommende bliver spurgt, om vedkommende vil op kl. 11 eller kl. 12.30. Den pårørende oplyser, at borger gerne vil senere i seng end det nuværende tidspunkt, der er kl. 21.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at vedkommende tror, borger kan bestemme tidspunkt inden for en tidsramme, og at borger er tilfreds med tidspunkterne.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger har haft indflydelse på tidspunkt for at komme op, og at tidspunktet er blevet tilpasset borgers ønske.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende bruger rollator, armlæn til toilettet og toiletstol.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende benytter kørestol, forhøjet toiletsæde og toiletstol.</p> <p>En borger oplyser, at benytte rollator og el scooter.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger benytter rollator, kørestol og hjælpemiddel i forbindelse med forflytning.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger benytter rollator, kørestol, badeskammel og hospitalsseng.</p> <p>Leder oplyser, at det i APV medarbejderes funktion ligger at sikre hjælpemidler – herunder hjælpemidler, der kan bidrage til at borgere bliver mere selvhjulpne.</p>
<p>Vurdering 4</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 tilfredse med hjælpen og den måde, hjælpen ydes. - borgerne inddrages 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, 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"> - medarbejdere ikke i alle tilfælde i deres kommunikation afspejler respekt for borgeren. - ikke alle borgeres ønsker vedrørende tidspunkt for at komme i seng imødekommes.

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>To borgere oplyser, at de får hjælp til rengøring hver 3. uge, og at de er tilfredse med hjælpen og måden, den ydes. En borger oplyser, at vedkommende får gjort rent hver 14. dag.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring hver 14. dag eller 3. uge, og at borger og pårørende er tilfreds med måden, hjælpen ydes.</p> <p>To pårørende oplyser, at borgere modtager hjælp til rengøring hver 3. uge, og at de er tilfredse med måden, hjælpen ydes.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør kvalitetsstandard, og at borgerne er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Leder oplyser, at der ved nogle borgere, ud over rengøring hver 3 uge, op tørres spild og ordnes toilet dagligt.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere, der yder personlig hjælp og pleje også yder praktisk hjælp. Dette med henblik på at minimere antallet af medarbejdere, der kommer til borgeren samt med henblik på, at observationer fra ydelse af den praktiske hjælp inddrages i vurderingen af borgerens helhedssituation. Leder oplyser eksempler.</p> <p>To pårørende oplyser, at det er de samme medarbejdere, der yder praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje. En pårørende tilføjer, at dette bidrager til borgers tryghed.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at det ikke er samme medarbejdere, der yder personlig og praktisk hjælp.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere har en respektfuld tilgang i forhold til at arbejde i borgers hjem.</p> <p>Borgere oplyser, at det er betydningsfuldt for dem, at de får praktisk hjælp.</p> <p>En pårørende oplyser, at hjælpen betyder, at borger kan blive boende i eget hjem, hvilket er borgers store ønske.</p> <p>Leder oplyser, at praktisk hjælp bidrager til, at borgere kan bevare deres værdighed.</p> <p>To borgere oplyser, at medarbejdere, der gør rent, ved hvad de skal gøre. En borger oplyser, at borger om sommeren sætter sig et andet sted (citater): <i>"så jeg ikke sidder i vejen"</i>. En anden borger oplyser, at i begyndelsen blev det aftalt med borger, hvad der skulle laves den pårørende dag, men (citater): <i>"nu er det rutine"</i>.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere grundet deres funktionsniveau henholdsvis ikke kan deltage eller i meget begrænset omfang kan deltage i de praktiske opgaver.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen har fokus på inddragelse, og at en borger inddrages i opgaverne, når det er muligt for borgeren.</p> <p>En borger oplyser, at hjælp til rengøring altid udføres på en bestemt dag.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgerne er tilfredse med den måde, hjælpen ydes. - medarbejdere yder hjælpen, så borgere oplever tryghed og værdighed. - borgerne er tilfredse med graden af inddragelse. - hjælpen tilpasses borgers behov.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at medarbejdere koger havregrød om morgenen og smører rugbrød. Borger tilføjer, at vedkommende selv lægger pålæg på (citater): ”Så kan jeg tage, hvad jeg vil have”. Borgeren oplyser, at vedkommende spiser middagsmad på Lindecentret.</p> <p>En anden borger oplyser, at medarbejdere tilbereder morgenmad og smører frokost, og at tidspunkter derfor er passende for borger.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende spiser den varme mad på Lindecenteret, og at vedkommende ikke modtager hjælp vedrørende morgenmad og den kolde mad.</p> <p>To borgere oplyser, at maden på Lindecentret smager god. En borger tilføjer, at den er varieret og med mange grøntsager.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere hjælper borger med anretning af morgenmad og smører rugbrød til den kolde mad, samt at borger spiser den varme mad på Lindecentret.</p> <p>Den pårørende oplyser, at borger er tilfreds med maden, og at borger siger maden smager godt, og er sund.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at medarbejdere sætter morgenmad frem til borger, smører den kolde mad, og varmer og anretter den varme mad.</p> <p>Den pårørende oplyser, at borger er meget tilfreds med den varme mad, der kommer fra Vejen Madservice.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger ikke modtager hjælp vedrørende mad og måltider.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen yder hjælp til at varme og anrette varm mad; smøre den kolde mad, yder hjælp til sondeernæring samt yder hjælp til at spise.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne er tilfredse med den varme mad, der leveres fra Vejen Madservice i Holsted, samt at borgere er tilfredse med den måde, de får hjælp i forbindelse med måltider.</p> <p>Leder oplyser, at tidspunkter for hjælp til aftensmåltidet tilstræbes at ligge mellem kl. 17.00 og 19.00, og at tidspunktet tilpasses borgernes ønsker.</p> <p>Leder oplyser, at der i hjælp til at spise vægtes værdighed, at måltidet gøres hyggeligt og at imødekomme det den enkelte borger kan selv.</p> <p>To borgere oplyser, at de har indflydelse på maden på Lindecentret, idet de bliver spurgt om, hvilke retter de vil vælge/kunne tænke sig. Borgerne oplyser at være tilfredse med indflydelse på maden. En borger tilføjer, at vedkommende ikke siger noget, når borgerne bliver spurgt om valg af retter.</p> <p>En pårørende oplyser vedrørende indflydelse på, hvad der serveres, at borgerne får udleveret en madplan for en uge, og at borger er tilfreds med at spise det, der serveres.</p> <p>Den pårørende tilføjer vedrørende måltider, at der ikke er noget at klage over.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger sammen med den pårørende udfylder bestillingsseddel fra Vejen Madservice, og at der er mange valgmuligheder.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ved måltider på Lindecentret sidder i en speciel stol, der kan tilrettes.</p>
<p>Vurdering 5</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 er tilfredse med tidspunkter for hjælp i forbindelse med måltider.

	- borgere oplever at blive inddraget relevant og at have reel indflydelse vedrørende kosten.
--	--

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	<p>To borgere oplyser, at få mulighed for at gøre det de selv kan, når de modtager hjælp, og at de får den fornødne tid dertil. En borger tilføjer om medarbejderne, at de respekterer, hvis borger beder om en pause og (citater): <i>"De er ikke utålmodige"</i>.</p> <p>To borgere oplyser, at være tilfredse med graden af inddragelse. En borger oplyser, at vedkommende selv finder sit tøj frem hver dag og er inddraget vedrørende maden.</p> <p>En borger oplyser, at der bliver lyttet til vedkommendes vaner og ønsker.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere prøver at inddrage borger, og at medarbejdere altid snakker med borger, og spørger borger til råds.</p> <p>To andre pårørende oplyser, at borgere får mulighed for at gøre det, de kan. En pårørende tilføjer, at medarbejdere opfordrer og motiverer borger til at holde gangfunktion vedlige.</p> <p>Leder oplyser, at rehabilitering er et stort fokusområde for Lindecentret hjemmepleje.</p> <p>Leder oplyser, at BASH medarbejdere understøtter alle de opgaver, hvor der kan arbejdes rehabiliterende - herunder opgaver hos borgere, der er i BASH projekter.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne i nogle tilfælde vælger specifikke mål og indsatser for den rehabiliterende indsats. Leder oplyser, at der er et godt samarbejde med terapeuter, således at medarbejdere i hverdagen kan understøtte terapeuters træning.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere drøfter med borgerne, at der arbejdes med fokus på, at de er så selvhjulpne som muligt. Leder oplyser, at alle medarbejdere skal kunne arbejde motiverende, uanset hvilken ydelse der ydes.</p> <p>Leder oplyser, at rehabilitering formidles i oplæringsperioden for nye medarbejdere og formidles gennem et løbende fokus i medarbejdergruppen.</p> <p>Leder oplyser vedrørende tidlig opsporing, at der afholdes triageringsmøder dagligt hvor sygeplejerske og evt. leder og terapeuter deltager.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere samarbejder med borgeren ved observeret behov for hjælpemiddel, og at medarbejdere kan være behjælpelige med ansøgningen. Leder oplyser, at borgerne instrueres af medarbejdere i brug af hjælpemiddel før ibrugtagning. En pårørende oplyser, at hjemmeplejen foreslog, at borger fik hospitalsseng.</p> <p>Pårørende oplyser, at hjælpen er tilpasset borgeres behov. En pårørende tilføjer, at borger har kald, og at der med det samme kommer hjælp, hvis borger benytter det. En anden oplyser konkret eksempel på, at hjælpen blev tilpasset.</p> <p>To pårørende oplyser, at borgere bliver inddraget i det, de gerne vil inddrages i. En pårørende fremhæver, at der flere gange ugentlig underholdning, borger kan deltage i på plejecentret.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der er fokus på rehabilitering den rehabiliterende tilgang.

	<ul style="list-style-type: none"> - borgerne inddrages relevant og er tilfredse med graden af inddragelse. - det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes. - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse.
--	--

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

Indsamlet data	<p>To borgere oplyser, at medarbejdere lytter til dem. En borger tilføjer, at medarbejdere altid møder borger med et smil.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger udtrykker, at medarbejderne er dygtige og rare. Den pårørende oplyser, at vedkommende oplever, at medarbejderne behandler borger værdigt, hvilket bl.a. ses i den måde, de snakker til borger og på en ordentlig måde tilbyder hjælp.</p> <p>Leder beskriver medarbejdernes kommunikation som respektfuld og omsorgsfuld med vægt på at forstå borgerens aktuelle udfordringer.</p> <p>STS+ observerer eksempel, hvor borger omtales i tredje person under borgers tilstedeværelse.</p> <p>To borgere oplyser, at de vil tro, at de kunne få hjælp, hvis der opstod behov for hjælp til noget, som de ikke plejer at få hjælp. En borger tilføjer (citater): <i>"Jeg har aldrig været ude for, at de har sagt nej"</i>.</p> <p>En borger oplyser, at det seneste år har været mange nye medarbejdere. Borger oplyser, at vedkommende har dage, hvor det kræver stor kraftanstrengelse for borger at tale, og at vedkommende er ked af at bruge sine kræfter på at fortælle nye medarbejdere, hvordan hjælpen skal gives. Borger tilføjer, at det kan overskride vedkommendes blufærdighedsgrænse at skulle være afklædt overfor medarbejdere, vedkommende ikke kender.</p> <p>Borgeren oplyser, at vedkommende tror, det er organiseret således at det så vidt muligt er de samme medarbejdere, der yder borger hjælp.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere får den bedste hjælp inden for de givne rammer.</p> <p>To pårørende oplyser, at hjælpen ydes fleksibelt. De pårørende oplyser konkrete eksempler derpå. En tredje pårørende oplyser, at vedkommende tror, at hjælpen ydes fleksibelt.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgeres ønsker og behov tilgodeses.</p> <p>Leder oplyser, at der er opmærksomhed på, at borgeres behov tilgodeses inden for det, der er visiteret. Leder oplyser, at rammerne afpasses efter, hvad der er praktisk muligt eksempelvis i forhold til geografisk afstand. Leder oplyser, at hjælpen til borgere er fleksibel.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere i hverdagen kan træffe beslutninger vedrørende bl.a. tidspunkt for hjælp og prioritering i konkrete situationer. Leder uddyber, at eksempelvis en borgers behov for snak i nogle tilfælde kan prioriteres frem for rengøringsopgaver.</p>
Vurdering 4	<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"> - kommunikation med borgerne foregår overordnet på en værdig og respektfuld måde.

	<ul style="list-style-type: none"> - medarbejderes kommunikation med borgerne afspejler en tilgang, hvor nærvær og ro vægtes, og hvor borgere 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 beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen. - hjælpen til borgerne ydes fleksibelt. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - kvaliteten i ydelsen påvirkes i nogle tilfælde negativt af, at hjælpen udføres af mange forskellige medarbejdere. - medarbejdere i nogle tilfælde taler om borger i tredje person, medens borger er tilstede, hvilket kan opfattes som manglende respekt.
--	--

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at det ikke er vedkommendes indtryk, at pårørende har samarbejde med hjemmeplejen.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke har pårørende.</p> <p>En borger oplyser, at der er et godt samarbejde mellem pårørende og hjemmeplejen.</p> <p>Leder oplyser, at der i dagligdagen er kontakt til pårørende vedrørende praktiske opgaver, som pårørende udfører, eksempelvis at hente medicin, køre til vaccination eller hvis borgeren mangler tøj.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende vægter et pårørendesamarbejde, med en tillidsfuld og anerkendende kommunikation, hvor medarbejdere er lyttende i forhold til pårørendes behov. Leder tilføjer, at det vægtes, at pårørende får et hurtigt og godt svar, når de henvender sig.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende har indtryk af, at pårørende er tilfredse med samarbejdet med hjemmeplejen.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende inddrages vedrørende borgers behov og ønsker.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at pårørende ikke inddrages, da borger selv samarbejder med hjemmeplejen.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at vedkommende har et godt samarbejde og en god kommunikation med hjemmeplejen.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - hjemmeplejegruppen lægger i samarbejdet med pårørende vægt på en tillidsfuld og anerkendende kommunikation. - pårørende er tilfredse med samarbejdet med plejecenteret og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager.

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 plejehjemets 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 borgere • 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