



KVALITETSVURDERING

SPECIALHJEMMEPLEJEN

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	11
Kontaktoplysninger	13

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+.

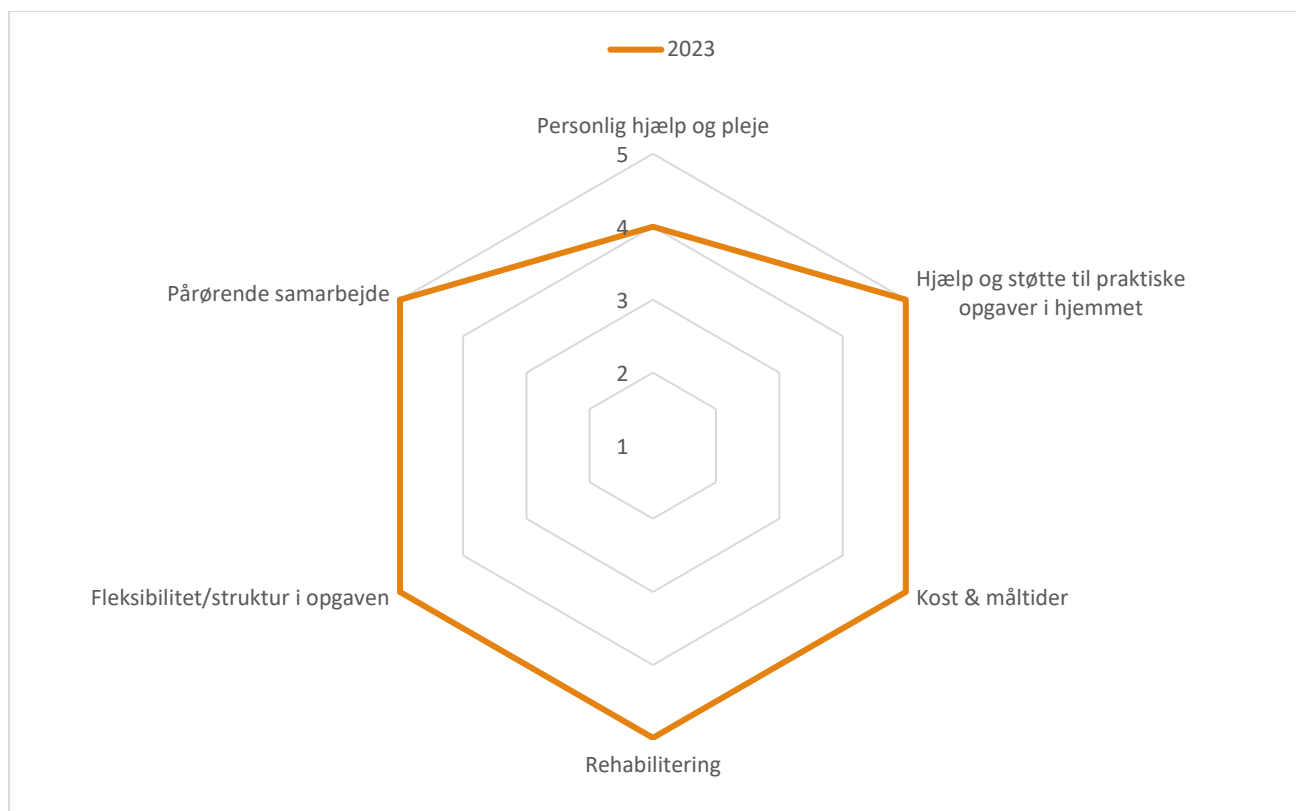
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Specialhjemmeplejen Vejen 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 tilbuddet er etableret i 2023 og dermed ingen opfølgning på tidligere tilsyn.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at specialhjemmeplejen kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. 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 serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	<p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med den måde hjemmeplejegruppen yder hjælp og pleje.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejdere ikke i alle tilfælde i deres praksis og tilpasning af indsatser sikrer, at alle borgere oplever sig trygge.</p>	
Hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet	<p>STS+ vurderer, at specialhjemmeplejen 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>	5
Kost og måltider	<p>STS+ vurderer, at specialhjemmeplejen 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 specialhjemmeplejen 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
Fleksibilitet i opgaven	<p>STS+ vurderer, at specialhjemmeplejen 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>	5

	<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 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>	
Pårørende samarbejde	<p>STS+ vurderer, at specialhjemmeplejen 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, der tager udgangspunkt i borgerens ønsker og behov for kontakt og kommunikation.</p>	5

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
<p>1. Øget fokus på, at hjælpen i alle tilfælde ydes så den er tilpasset borgeres behov for tryghed (jf. Personlig hjælp og pleje)</p>

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM SPECIALHJEMMEPLEJEN VEJEN

Adresse
Magnolievej 28, 6650 Brørup
Leder
Randi Poulsen
Antal borgere
32
Antal ansatte og personalesammensætning
1 gruppeleder og 6 social- og sundhedsassistenter
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
01-11-2023 kl. 08.45 – 12.50 og lederinterview 02-11-2023 kl. 13.50 – 14.55
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 2 borgere (enkeltinterview) • Leder (enkeltinterview) • 2 pårørende (telefoninterview d. 03-11.2023 og 07-11-2023)
Observation

Observation af plejesituation og personlig hjælp kl. 08.45 – 10.45 (3 hjemmebesøg)
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 • Høringssvar modtaget 21-11-2023 (ingen bemærkninger)
Tilsynskonsulent:
Flemming Hansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Der har ikke været opfølgning på tidligere tilsyn da Specialhjemmeplejen er etableret i 2023.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til at dryppe øjne samt hjælp til medicin håndtering, herunder pust/medicin til lungerne. Borger oplyser at modtage hjælp tre gange dagligt, og at vedkommende selv varetager daglig soignering, bad og tøj.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til bad og daglig soignering og medicin håndtering.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden. Leder tilføjer, at specialhjemmeplejen har mulighed for at tilgodese borgeres individuelle ønsker og behov og oplyser (citater): <i>"borgeren anskues som en vigtig medspiller"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger får hjælp til medicin håndtering og modtager tilsynsbesøg i forhold til borgerens helbred.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til bad og derudover modtager omsorgs- og tilsynsbesøg 3-4 gange i løbet af dagen.</p> <p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen, der er tilpasset deres behov og bidrager til, at de føler sig godt tilpas og velsoignerede.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejderne er gode til at se, hvad vedkommende kan bidrage med.</p> <p>En pårørende oplyser, borger er tilfreds med den hjælp der gives og beskriver, at medarbejderne er smilende og flinke, når de kommer i borgers hjem.</p> <p>Borgere oplyser, at de bidrager med det, de selv kan, når de får hjælp.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere får mulighed for at bidrage, med det de kan.</p> <p>En pårørende oplyser og fremhæver, at borger er glad for at gøre det vedkommende selv kan, f.eks. soignering og opvask. Pårørende oplyser, at borger er visiteret til mere hjælp, men ønsker det ikke.</p> <p>Leder oplyser, at indsatsen leveres med værdighed og respekt for borgeren. Leder tilføjer, at borgeren inddrages ud fra borgerens ståsted og behov for hjælp, og at medarbejderne er klædt på i forhold til en dialogbaseret og pædagogisk tilgang, (citater): <i>"vi tager ikke borgerens virkelighed fra dem"</i>.</p>
----------------	---

	<p>En borger oplyser, at (citater): <i>"de opfører sig ordentligt"</i>, og det er betryggende, at medarbejdere kommer tre gange om dagen, grundet vedkommendes epilepsi. Borger oplyser, at medarbejdere er rolige og tydelige i kontakten, hvilket er vigtigt for vedkommende, men (citater): <i>"indimellem har medarbejderne lidt for travlt, så bliver jeg stresset og utryk"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at (citater): <i>"der kommer nogle forskellige, men det er ok, kan ikke undvære det de gør"</i>. Borger oplyser videre i den sammenhæng (citater): <i>"det afleder tankerne, at jeg får besøg"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at borgere er tilfredse med den hjælp specialhjemmeplejen yder. Leder tilføjer, at vedkommende (citater): <i>"hele tiden har dialog med medarbejdere om, hvad er værdigt, hvis borgere ikke kan tage vare på sig selv"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne møder borgere med ydmyghed og ligeværdighed og ud fra den tilgang, at borgeren ved bedst.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejderne er (citater): <i>"så omsorgsfulde og glade"</i> i den daglige kommunikation.</p> <p>STS+ observerer at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejder ringer på og præsenterer sig under døråbning. - borgere ikke er oppe, - medarbejder tilpasser tilgang og foretager i stedet medicin håndtering. - borgere og medarbejder har løbende en dialog og relation, der afspejler medarbejderkendskab til borgeres aftaler, behov og ønsker. - borger inddrages og der kommunikeres løbende om indsats ifm. bad. - borger og medarbejder griner flere gange sammen under badning og der tales om tv-serier, begivenheder eller årstidsrelateret. - medarbejder inddrager sig selv og egne oplevelser, med et borgerperspektiv, i interaktion med borger. - medarbejder spørger borger ifm. tøjvalg (citater): <i>"er det den du skal have på"</i>. - medarbejder lytter til borger(e) og borgeres svar afspejler viden og indsigt i behov, vaner og struktur. - borgere mødes med et forudgående kendskab til pleje- og indsatsbehov, tilpasset borgeres aktuelle og individuelle behov. - medarbejder anvender et tydeligt stemmeleje og tonefald og har øjenkontakt tilpasset den konkrete borger. <p>Leder oplyser, at specialhjemmeplejen har åbningstid fra 7- 21 og plejen overgår til den almindelige hjemmepleje før og efter disse tidspunkter.</p> <p>Medarbejder oplyser i forbindelse med kørsel og besøg, at vedkommende anser det som en fordel, at der anvendes 12 timers vagter, hvilket giver kontinuitet omkring indsatser og (citater): <i>"borgere møder samme medarbejder flere gange i løbet af en dag"</i>.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke har behov for hjælpemidler i hverdagen.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende bruger rollator og el scooter.</p> <p>Leder oplyser, at der aktuelt ikke er mange borgere som anvender hjælpemidler og oplyser, at der er en forflytningsvejleder i medarbejdergruppen og APV-medarbejder inddrages ved behov.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke har behov for hjælpemidler.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger har en rollator og en automatisk lås på døren.</p>
Vurdering	Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad.

4	<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 er værdighed i levering af hjælpen. - hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov. - medarbejderne kommunikerer med borgerne 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 praksis og tilpasning af indsatser sikrer, at alle borgere oplever sig trygge.
---	--

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende ikke modtager hjælp eller støtte, fra hjemmeplejen, til praktiske opgaver i hjemmet. Borger oplyser, at vedkommende anvender et privat rengøringsfirma, - vedkommende oplyser (citater): <i>"det skal være den samme"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring hver 3. uge. Borger tilføjer, at vedkommende selv klarer sengetøjsskift, tøjvask og indkøb.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ingen hjælp eller støtte modtager, fra hjemmeplejen, til praktiske opgaver i hjemmet.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger får hjælp til gulvvask og rengøring hver 3. uge, og at vedkommende ikke ved om borger modtager hjælp til skift af sengetøj.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandard. Leder oplyser, at der er borgere som er udfordret og ikke kan overskue egen bolig, det tilpasser medarbejdere bl.a. ved at tilrettelægge/udføre indsatser fleksibelt og altid med udgangspunkt i borgerens ståsted og åbenhed for at modtage hjælp. Leder tilføjer (citater): <i>"det er et vilkår, at borgerens behov ændrer sig fra gang til gang, og vi tager altid udgangspunkt i borgerens aktuelle ståsted og inddrager herudfra borgeren"</i>. Leder giver flere eksempler herpå.</p> <p>Leder oplyser, at der er fokus på, hvorvidt hjælpemidler vil/kan understøtte borgeres muligheder for at løse opgaver i hjemmet.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke kan undvære specialhjemmeplejens hjælp til rengøring.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere, der yder personlig hjælp og pleje også yder praktisk hjælp. Leder tilføjer, at den praktiske hjælp hjælper borgerne til at bevare et overblik i hverdagen og giver borgerne overskud til andre gøremål og f.eks. at komme ud af deres hjem.</p> <p>Leder oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen der ydes, bortset fra de borgere, som har ønsker ud over Kvalitetsstandard. Leder oplyser, at der er værdighed og en bevidst faglighed i levering af hjælpen, (citater). <i>"vi inddrager borgeren, i deres standarder for rengøring, og hvis borger ikke vil have medarbejder, går i soveværelset, går medarbejder ikke derind"</i>.</p> <p>STS+ observerer at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejder imellem plejeopgaver, hos en borger, ordner praktiske gøremål.
----------------	---

	<p>En borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med hjælpen og måden medarbejdere er på og tilføjer (citater): <i>"de taler ordentligt, men de kender mig ikke ordentligt, og de har ikke tid nok, men ja, de har tid til at snakke med mig"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne inddrages i tidspunkter for hvornår hjælpen ydes, og mange borgere ønsker en fast struktur, og ellers har specialhjemmeplejen mulighed for høj grad af fleksibilitet.</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 tryghed og værdighed. - borgerne er tilfredse med graden af inddragelse. - hjælpen tilpasses borgernes behov. <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere oplever, at der i alle tilfælde er tilstrækkelig tid til hjemmeplejens indsatser. - der er borgere som har ønsker ud over Kvalitetsstandard.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommende selv tilbereder kost og måltider og ikke modtager hjælp hertil.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende ikke modtager hjælp til kost eller måltider. Borger oplyser videre, at vedkommende får mad fra Hotel Rødding, hvilket der er tilfredshed med.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke modtager hjælp vedrørende mad og måltider. En anden pårørende oplyser, at borger modtager mad fra Hotel Rødding, hvilket borger udtrykker stor tilfredshed med.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp til mad og måltider jævnfør Kvalitetsstandard og oplyser, at borgere er tilfredse med maden der kommer fra Vejen Madservice eller Hotel Rødding.</p> <p>Leder oplyser, at det er få borgere som modtager hjælp/støtte til kost og måltider. Og at indsatsen oftest omhandler hjælp til at bestille mad eller anrette mad.</p> <p>Leder oplyser, at der er borgere som lever usundt, og hvor medarbejdere rådgiver, motiverer og vejleder borgere og præsenterer borgere for mere hensigtsmæssige og alternative levemåder, men (citater): <i>"vi kommer ingen steder ved at kræve noget"</i>.</p> <p>Derudover oplyser leder, at flere borgere ikke har, eller ønsker, at bruge deres økonomi på en særlig ernæringsmæssig kost.</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.

	- medarbejdere yder indsats med at motivere, rådgive og vejlede i forhold til sundere levevis
--	---

3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at få mulighed for at gøre det de selv kan, når de modtager hjælp. En borger oplyser, at (citater): <i>"de er gode til at hjælpe mig og gode til at se, hvad jeg kan"</i>. En pårørende oplyser, at borger får dækket sine behov af specialhjemmeplejen og (citater): <i>"han sætter en ære i at klare sig selv"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at rehabilitering er omdrejningspunkt og har fokus i alle indsatser. Leder tilføjer (citater): <i>"mottoet er, hvad borgeren selv kan, skal borgeren selv, om det så tager 10 minutter mere, så handler det om at borgeren skal have tiden til det"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at specialhjemmeplejen i mange sammenhænge arbejder med en recovery-orienteret tilgang, hvor borgerne kan leve et meningsfuldt liv med størst mulig selvstændighed. Dette indebærer, at medarbejderne (citater): <i>"skal have lyst til at arbejde på den her måde, den ene dag tager et bad 10 minutter, den næste dag 20 minutter, du skal kunne rumme borgernes forskellighed fra dag til dag"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at der hele tiden er fokus på tidlig opsporing og forebyggelse. Leder oplyser, at medarbejdere observerer og afstemmer indsatser med borgere og hele tiden har opmærksomhed på forandringer og tilføjer (citater): <i>"det er en fordel vi alle er SSA-uddannet med samme fundament"</i> og specialhjemmeplejen har mulighed for, efter behov og faglig vurdering, at supplere indsatser med akut-besøg og/eller genbesøge indsatser.</p> <p>Medarbejder oplyser i forbindelse med besøg, at 12 timers vagter, og muligheden for daglige genbesøg, understøtter de rehabiliterende indsatser.</p> <p>Leder oplyser, at der afholdes personale- og triagemøder og der er mulighed for, på daglig basis, at gennemgå borgerindsatser og behovet for hjælpemidler. Ligeledes inddrages andre fagligheder og kompetencer efter behov.</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 i hverdagen er fokus på den rehabiliterende tilgang. - borgerne inddrages og er tilfredse med graden af inddragelse - det sikres, at borgernes behov for hjælpemidler vurderes. - medarbejdere under udførelse af ydelserne har et særligt fokus på at tilpasse indsatser og/eller handle på ændringer i borgernes behov.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

Indsamlet data	En borger oplyser, at medarbejdere lytter til vedkommende, hvilket er meget vigtigt for vedkommendes mentale tilstand. Borger tilføjer, at (citater): <i>"jeg siger det højt, hvis jeg er utilfreds, og bliver ked af det, hvis de ikke lytter til mig"</i> .
----------------	---

En pårørende oplyser, at vedkommende oplever, for både borger og vedkommende, at der eksisterer en god og velfungerende kontakt til og med specialhjemmeplejen, hvor der også er plads til humor.

Leder beskriver medarbejderes kommunikation som respektfuld og ydmyg, med vægt på at forstå borgerens aktuelle udfordringer, som både kan være betinget af fysiske eller psykiske forhold og (citater): *"vi efterprøver hele tiden deres forståelse"*.

En borger oplyser, at medarbejdere kontakter vedkommende, hvis de er forsinket, hvilket er sjældent.

En anden borger oplyser, at medarbejderne kommer til tiden og er meget pålidelige. Leder oplyser, at medarbejdere altid kommunikerer med borgere, hvis besøg bliver ændret eller forsinket.

En borger oplyser, at det som regel er de samme medarbejdere som kommer, hvilket vedkommende også sætter stor pris på.

En anden borger oplyser, at (citater): *"der kommer nogle forskellige medarbejdere, men det er ok, og jeg kan ikke undvære det de gør"*. Borger tilføjer (citater): *"sig til kommunen, at min besøgsven/frivillig hjælper mig meget, det aflaster dem, for det er mange ting vedkommende hjælper mig med"*.

Leder oplyser, at der er et velfungerende og fagligt rammesat samarbejde med den øvrige hjemmepleje om, hvilke borgere der skal visiteres til specialhjemmeplejen, og leder fortæller, at hensigten med specialhjemmeplejen er, (citater): *"at vores kompetencer, metoder og tilgange, skal overgå til den ordinære hjemmepleje"*.

Pårørende oplyser, at hjælpen ydes fleksibelt. De pårørende oplyser konkrete eksempler herpå. En pårørende oplyser, at specialhjemmeplejen er meget lydhør og fleksibel i måden at hjælpe på (citater): *"det er et fantastisk team"*.

Leder oplyser, at hjælpen tilpasses den enkelte borger i den konkrete situation, og at der er mulighed for at splitte den individuelt tilrettelagte ydelse op, f.eks. i forhold til tid og antal besøg, og tilføjer (citater): *"vi er fleksible og tingene skal ikke gøres på en fast måde, og vi går langt for at borgerne kan opretholde deres personlige hygiejne"*.

Leder oplyser, at borgergruppen har udfordringer som kræver, at medarbejdere er fleksible i indsatser og tager hensyn til borgers aktuelle behov.

Leder beskriver, at daglige morgenmøder, p-møder og dokumentation samt øvrige samarbejdspartnere understøtter kvaliteten af borgerindsatser.

Leder oplyser, at det med opstart af specialhjemmeplejen og dennes kerneindsats, er etableret gode muligheder for fleksible indsatsformer og for at fjerne strukturer, der hæmmer medarbejderes mulighed for at hjælpe borgere bedst muligt.

Leder oplyser, at medarbejdere i hverdagen har vidtgående beslutningskompetencer, ud fra deres faglige ståsted som social- og sundhedsassistenter, og tilføjer (citater): *"vi er fortsat nye og vi leder fortsat efter vores ståsted og muligheder i en ny organisering og ramme"*.

Medarbejder oplyser under kørsel, at der i dagligdagen er et velfungerende samarbejde med bostøtten og andre relevante aktører omkring tilrettelæggelse af borgerindsatser, der understøtter at indsatser hurtigt og med fleksibilitet tilpasses borgerens aktuelle behov.

Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende fleksibilitet/struktur i opgaven bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - kommunikation med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde. - 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.
----------------	--

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommendes pårørende i mindre grad har samarbejde med hjemmeplejen, men at der er aftaler for kontakt, hvis der sker vedkommende noget. En anden borger oplyser, at vedkommende har pårørende, som ikke eller i mindre grad er involveret i samarbejdet med hjemmeplejen. Borger oplyser, at en besøgsven/frivillig hjælper vedkommende og har samarbejde/kontakt med hjemmeplejen.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende dagligt har kontakt med borger og ind i mellem møder specialhjemmeplejens medarbejdere.</p> <p>Leder oplyser, at i det omfang borgeren ønsker det, har vi kontakt til pårørende, hvilket aktuelt omhandler få pårørende. Leder oplyser, at der er enkelte konkrete aftaler med borgere, der vedrører, hvornår og i hvilke tilfælde, der skal være kontakt med pårørende.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende i mindre grad inddrages, da borger selv samarbejder med specialhjemmeplejen. Pårørende oplyser, at vedkommende kontaktes i særlige tilfælde, hvilket fungerer og er aftalt med specialhjemmeplejen. Den pårørende fremhæver etableringen af specialhjemmeplejen i 2023 og oplyser, at det har haft stor positiv betydning for både borger og vedkommende.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at vedkommende er inddraget i samarbejdet med specialhjemmeplejen, og (citater): <i>"de ringer hvis der er noget"</i> og <i>"de laver ekstra tilsyn, hvis jeg er ude og rejse"</i>.</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. - pårørende er tilfredse med samarbejdet med specialhjemmeplejen 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 plejehjemmets 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 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