



# KVALITETSVURDERING

HJEMMEPLEJEN ÅPARKEN

VEJEN KOMMUNE

2023

**STS+**

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)

# KVALITETSVURDERING

## INDHOLD

<b>Forord</b> .....	<b>1</b>
<b>Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder</b> .....	<b>2</b>
<b>Praktiske oplysninger</b> .....	<b>5</b>
<b>Datagrundlag</b> .....	<b>5</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>13</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>15</b>

## 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+.

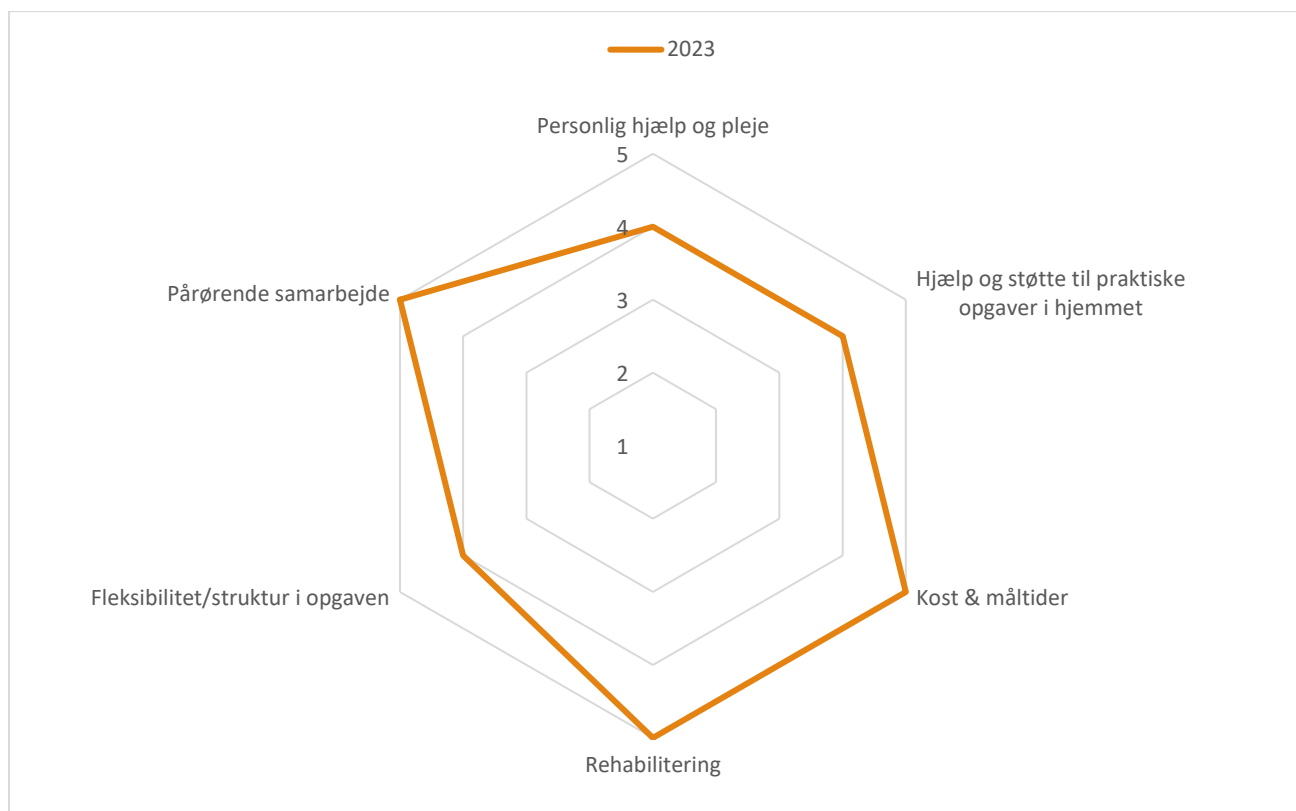
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Hjemmeplejen Åparken 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 i 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 borgere ikke i alle tilfælde har den fornødne tid til at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen modtages.</p> <p>STS+ vurderer, at borgeres ønsker for tidspunkter til at modtage hjælp, ikke i alle tilfælde er indhentet.</p> <p>STS+ vurderer, at det ikke i alle tilfælde er afstemt mellem borger og hjemmeplejegruppe, hvor ofte borger modtager hjælp.</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 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> <p>STS+ vurderer, at indholdet i ydelser varierer afhængigt af, hvilke medarbejdere, der yder hjælpen.</p>	<p>4</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 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>	<p>5</p>
<p>Rehabilitering</p>	<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>5</p>

	STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i meget høj grad sikrer, at borgernes behov for hjælpemidler imødekommes.	
Fleksibilitet i opgaven	<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 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> <p>STS+ vurderer, at borgere ikke i alle tilfælde oplever, at hjælpen ydes på en rolig måde.</p> <p>STS+ vurderer, at det ikke for alle borgere og pårørende fremstår tydeligt, hvad borger er visiteret til.</p>	4
Pårørende samarbejde	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende i meget høj grad er tilfredse med den måde, de inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen lægger vægt på ærlighed og tillid i pårørendesamarbejdet</p>	5

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
<ol style="list-style-type: none"> <li>Øget fokus på, at borgere får den fornødne tid til at gøre det de selv kan, når hjælpen ydes. (jf. Personlig hjælp og pleje)</li> <li>Øget fokus på, at borgeres ønsker for tidspunkter til at modtage hjælp indhentes (jf. Personlig hjælp og pleje)</li> <li>Øget fokus på, at visitation, indhold og omfang af hjælp afstemmes med borger og leveres ensartet. (jf. Personlig hjælp og pleje og Flexibilitet/struktur i opgaven)</li> <li>Øget fokus på, at indholdet i ydelsen i højere grad leveres ensartet og ikke medarbejderafhængigt (jf. Praktisk hjælp)</li> <li>Øget fokus på, at hjælpen i alle tilfælde ydes på en rolig måde (jf. Flexibilitet/struktur i opgaven)</li> </ol>

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM HJEMMEPLEJEN ÅPARKEN

Adresse	Åparken 19, 6670 Holsted
Leder	Helle Sørensen (Centerleder)
Antal borgere	84 (Leder oplyser, at det aktuelle antal borgere er under 50)
Antal ansatte og personalesammensætning	Plejecenteret og hjemmeplejeområdet er integreret. I alt er der 27 medarbejdere på plejecenteret og i hjemmeplejen: 12 social- og sundhedsassistenter, 13 social- og sundhedshjælpere, 2 pædagoger.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	17-10-2023 kl. 08.00 – 12.05
Deltagere i interviews	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 borgere (enkeltinterview)</li> <li>• Centerleder (enkeltinterview)</li> <li>• 2 pårørende (telefoninterview 19-10-2023 + 20-10-2023)</li> </ul>
Observation	<p>Observation af besøg ved 2 borgere kl. ca. 08.00 – 09.10</p> <p>Dialog med 1 medarbejder under transport mellem besøgene</p>
Skriftligt materiale og online oplysninger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022</li> <li>• Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023</li> <li>• Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83</li> <li>• Tilsynsrapport af 16-12-2021 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151</li> <li>• Høringsvar modtaget 09-11-2023 (Ingen bemærkninger)</li> </ul>
Tilsynskonsulent:	Lena Birch Christiansen

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at der er reflekteret over seneste tilsyn og udarbejdet handleplan vedrørende de forslag til kvalitetsløft, der fremkom i rapporten.
----------------	---

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	En borger oplyser, at vedkommende hver morgen modtager besøg, hvor hjemmeplejen kommer for at se, om borger er oppe samt for at knappe knapper i borgers tøj. Borgeren oplyser, at to gange om ugen er en medarbejder til stede i hjemmet, medens borger går i bad. Borgeren oplyser, at vedkommende er tilbudt yderligere hjælp til daglig soignering. Borgeren oplyser, at vedkommende er tilfreds med hjælpen og måden den ydes.
----------------	---

En anden borger oplyser, at vedkommende modtager daglig hjælp til tandbørstning og derud over selv klarer daglig soignering. Borgeren oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad to gange om ugen, hvilket vedkommende selv har valgt.

En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til daglig soignering og hjælp til bad minimum 2 gange om ugen. Den pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til, at borger kan føle sig velsoigneret og bevare sin værdighed.

En anden pårørende oplyser, at borger modtager daglig hjælp til påklædning og hjælp til bad en gang om ugen. Den pårørende oplyser, at vedkommende er i tvivl, om borger er visiteret til bad en eller to gange om ugen, da borger i nogle uger bliver tilbudt hjælp til bad mere end en gang ugentligt.

Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden.

Leder oplyser, at vedkommende ikke har hørt om utilfredshed med hjælpen fra borgerne.

En borger oplyser, at hjælpen bidrager til at borger kan opretholde sin personlige hygiejne. Borgeren tilføjer: *"Jeg er bange for, om jeg kommer til at lugte"*.

En anden borger oplyser, at hjælpen bidrager til at borger kan opretholde sin personlige hygiejne, og at borger ikke aktuelt er interesseret i at modtage mere hjælp.

Leder oplyser, at der ud fra borgerens behov støttes op om vedkommendes hygiejne, og at hjælpen tilpasses på baggrund af faglige drøftelser af afvigelser.

Pårørende oplyser, at borgeres behov er blevet tilpasset i forhold til ændrede behov.

Leder oplyser, at der arbejdes rehabiliterende, hvor borgere gør det, de selv kan.

Pårørende oplyser, at borgere bidrager med det, de selv kan, når hjælpen modtages. En pårørende tilføjer, at der ikke altid er den fornødne tid til, at borger kan bidrage, og at borger siger, at medarbejderne (citater): *"har lidt for travlt"*. En anden pårørende tilføjer vedrørende borgers inddragelse: (citater): *"De er dygtige - man kan ikke mærke, selvom de har travlt"*.

En borger oplyser, at medarbejderen er forstående.

En anden borger oplyser, at de fleste medarbejdere snakker pænt og behandler borger med respekt og værdighed. Borger tilføjer (citater): *"Alligevel synes man, man er til besvær"*. Borger ønsker ikke at uddybe, om det ikke er alle, der snakker pænt og handler respektfuldt. Borgeren oplyser, at medarbejdere yder hjælpen med den fornødne tid.

Borgeren tilføjer, at medarbejdere er gode til at komme, når vedkommende kalder på hjælp via nødkald.

Leder oplyser, at medarbejderne i kommunikationen vægter kontakt før opgave, og at borgerne behandles godt og med respekt for det liv, de ønsker at leve. Leder tilføjer, at det også vægtes, at borgeren forstår hensigten med hjælpen, og at den ydes for borgers skyld. Leder oplyser, at hjælpen ydes med opmærksomhed på ydmyghed i forhold til, at medarbejderne er gæster i borgers hjem, og at det er borgeren der bestemmer.

Leder oplyser, at der, vedrørende borgere uden verbalt sprog, kommunikeres med udgangspunkt i borgerens nonverbale kommunikation.

Pårørende oplyser, at de har indtryk af, at medarbejdere kommunikerer med borgere på en ordentlig og værdig måde. En pårørende tilføjer, at borger er meget glad for de medarbejdere, der yder hjælpen.

Pårørende oplyser, at hjælpen ydes, så borgere kan opleve værdighed og tryghed.

En borger oplyser vedrørende tidspunkt for hjælp til at stå op: (citater): *"Det er lidt sent, jeg kommer op"*. Borgeren oplyser, at tidspunktet for hjælp er ændret, og at borger ikke har snakket med medarbejdere om, at borger gerne vil tidligere op. Borgeren tilføjer (citater): *"Det skal være, når de har tid"*.

	<p>Leder oplyser, at borgeres ønsker for tidspunkter til at komme op/komme i seng indhentes, og at hjælpen i videst muligt omfang tilpasses borgernes ønsker gennem dialog med borgerne. Leder tilføjer, at hjælpen tilpasses, når borgere har behov for, at tidspunkter til hjælp flyttes i konkrete situationer.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger selv bestemmer tidspunkter for at stå op/gå i seng. Den pårørende tilføjer, at borger nogle gange sidder i sin morgenkåbe, fordi vedkommende får hjælp til at få nattøj på tidligere, end borger ønsker at komme i seng.</p> <p>En pårørende oplyser, at borgers tidspunkter for bad er blevet tilpasset borgers behov.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende bruger kørestol og toiletstol.</p> <p>Leder oplyser, at der i hjemmeplejegruppen er fokus på, om hjælpemidler vil være relevant for den enkelte borger.</p> <p>Pårørende oplyser, at borger har de hjælpemidler, de har behov for, hvilket er henholdsvis: Stok, høj gangvogn, toiletforhøjer, støttegreb ved toilet og rollator, kørestol, toiletstol som badestol, toiletforhøjer.</p> <p>STS+ observerer at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medarbejder banker på døren siger godmorgen – og spørger hende ved sengen, om borger har sovet godt.</li> <li>- medarbejder siger til borger, da vedkommende skal op fra sengen (citater): <i>"Skal jeg give dig et nap"</i>. Borger får derefter let støtte, men udfører selv forflytning fra seng.</li> <li>- medarbejder spørger borger om et stykke beklædning skal til vask.</li> <li>- medarbejder spørger borger, om vedkommende er klar til at påbegynde badet.</li> <li>- borger vælger soigneringsartikler ved at udpege, indtil medarbejder finder det, borger ønsker.</li> <li>- medarbejder går ud fra badeværelset og udfører andre opgaver, medens borger selvstændigt varetager dele af den personlige hygiejne. Medarbejder ser til borger efter et stykke tid.</li> <li>- medarbejder går til badeværelset og spørger borger, om vedkommende er klar til at få hjælp.</li> <li>- medarbejder spørger borger (citater): <i>"Skal du have lidt creme på?" "Er det den her bluse og de her strømmer (du skal have på)?" "Skal håndklædet derop at hænge?" "Hvordan skal håret børstes?" "Skal de her bukser til vask?"</i>.</li> <li>- medarbejder og borger snakker og griner sammen, medens borger modtager hjælp.</li> <li>- medarbejder snakker med borger om en blomst udenfor.</li> <li>- medarbejder giver borger en vaskeklud, for at borger selv kan vaske sig.</li> <li>- medarbejder reder borgers hår, og medarbejder og borger snakker imens.</li> <li>- træningsprogram ligger på bordet, og medarbejder og borger ser på øvelserne sammen.</li> <li>- medarbejder instruerer, støtter borger let, træner med på nogle øvelser foran borgeren og anerkender borger for udførelsen undervejs.</li> </ul>
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"> <li>- borgerne er tilfredse med hjælpen og den måde, hjælpen ydes.</li> <li>- borgerne inddrages og har overvejende mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.</li> <li>- der er værdighed i levering af hjælpen.</li> <li>- hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov.</li> <li>- medarbejderne kommunikerer med borgerne på en respektfuld og ordentlig måde.</li> <li>- det er sikret, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgere ikke i alle tilfælde har den fornødne tid til at bidrage med det, de selv kan.</li> <li>- borgeres ønsker for tidspunkter til at modtage hjælp ikke i alle tilfælde er indhentet.</li> <li>- det ikke i alle tilfælde er afstemt mellem borgere og medarbejdere, hvor ofte borger modtager hjælp.</li> </ul>
---	--

### 3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til rengøring ½ time hver 3. uge og får tilbudt sengetøjsskift og tøjvask. Borgeren oplyser, at vedkommende tilkøber privat rengøring.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring hver 3. uge. Borgeren oplyser, at rengøringen udføres forskelligt alt efter, hvem der udfører den. Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>Leder oplyser, at det er samme medarbejdere, der yder personlig hjælp og pleje, som yder praktisk hjælp for at sikre så få skift som muligt og dermed kontinuitet for borgerne. En pårørende oplyser, at borger får gjort rent fra hjemmeplejen hver 14. dag og derud over tilkøber ekstra rengøring.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejderne snakker ordentligt og respektfuldt til borger. En pårørende oplyser, at borger ikke har nævnt, at medarbejdere ikke snakker pænt til borger.</p> <p>En borger oplyser, at borger inddrages ved, at medarbejdere snakker med borger ved ydelse af den praktisk hjælp, men at borger ikke bidrager.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger inddrages gennem dialog mellem medarbejder og borger, men at borger grundet sit funktionsniveau ikke kan bidrage i opgaverne.</p> <p>Leder oplyser, at borgere inddrages gennem dialog med borgeren om, hvordan ydelsen leveres, og hvordan borgeren ønsker, medarbejdere agerer i deres hjem. Leder tilføjer, at hvis medarbejdere vurderer, at borgere kan bidrage ved rengøringen eksempelvis med at tørre støv af, går medarbejdere i dialog med borger derom.</p> <p>En borger oplyser vedrørende praktisk hjælp at (citat): <i>"Det betyder rigtig meget"</i>.</p>
----------------	--

	<p>En anden borger oplyser, at vedkommende ikke er tilfreds med rengøringen og ikke kan bevare sin ønskede rengøringsstandard. Borgeren tilføjer (citater): <i>"De har jo ikke tiden – det er ikke hjemmehjælperne det er galt med - det er tiden – de skal helst være ude inden de kommer ind"</i>. Borgeren tilføjer, at vedkommende er visiteret til at aftørring af støv, men at det er afhængigt af, hvem der yder hjælpen, om det blevet gjort.</p> <p>En pårørende oplyser, at hjælpen i høj grad bidrager til, at borger kan bevare sin værdighed.</p> <p>Leder oplyser, at den praktisk hjælp i høj grad bidrager til at bevare borgeres livskvalitet og værdighed, idet de fleste borgere kan lide at have et pænt hjem. Leder tilføjer, at hvis borgere efterspørger mere rengøring, vejledes de i tilkøb.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ved, hvornår medarbejdere kommer.</p> <p>Leder oplyser, at hjælp til rengøring typisk foregår i hverdage mellem kl. 10 og 12, og at borger kan flytte dag for rengøring efter ønske.</p> <p>STS+ observerer at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medarbejder fejer under spisebordet, da vedkommende ser, der ligger krummer.</li> </ul>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne er tilfredse med den måde, hjælpen ydes.</li> <li>- hjælpen ydes med fokus på, at borgerne oplever kontinuitet og tryghed.</li> <li>- borgerne inddrages og bidrager i den udstrækning de kan.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- indholdet i ydelser varierer i forhold til, hvem der yder hjælpen.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere er tilfredse med den praktiske hjælp og støtte, borgere kan modtage jævnfør Kvalitetsstandard.</li> </ul>

### 3.4. KOST OG MÅLTIDER

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de modtager varm mad fra Hotel Rødding. Borgere oplyser, at den varme mad smager godt og ser godt ud. Borgere oplyser, at de modtager sedler over månedens menu, og at de ikke har indflydelse på, hvad der serveres.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan modtage mad fra Hotel Rødding eller Vejen Madservice, og at de fleste borgere modtager mad fra Vejen Madservice.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger tidligere fik den varme mad fra Vejen Madservice, og at der var valgmuligheder, som borger var tilfreds med.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende selv tilbereder den kolde mad.</p> <p>En anden borger oplyser, at medarbejdere sætter morgenmad frem og laver kaffe samt smører den kolde mad.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger får hjælp til opvarmning af mad og servering efter behov.</p>
-----------------------	---

	<p>Den pårørende oplyser, at medarbejderne kommer kl. 18, hvilket borger er tilfreds med, og at borger orienteres forud, hvis medarbejdere en aften kommer senere.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger tidligere fik hjælp til at varme og anrette den varme mad, og at hjælpen er blevet tilpasset borgers behov.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere kan yde hjælp til at smøre smørrebrød og varme/anrette maden samt til at træne borgere i dette.</p> <p>Borger oplyser at være tilfreds med hjælpen og den måde, hvorpå den ydes.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende ikke hører utilfredshed fra borgere vedrørende maden og hjælp i forbindelse med måltider.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere er opmærksomme på, at maden anrettes efter borgerens ønsker og så den ser præsentabel ud. Leder tilføjer, at medarbejdere anretter den varme mad på tallerkener og prøver at motivere dertil, hvis borger ønsker at spise af emballagen.</p> <p>Leder oplyser, at der vedrørende tidspunkter for hjælp til måltider vægtes, at måltiderne ligger spredt, så borgere kan få appetit til det enkelte måltid.</p> <p>Leder oplyser at der ved alle ydelser er fokus på et helhedsbillede af borgeren, herunder om der observeres behov for indsats vedrørende måltider/væskeindtag.</p> <p>Leder oplyser, at borgere tilbydes ernæringscreening en gang årligt eller ved behovsændring.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan visiteres til at spise deres måltider på plejecenteret.</p> <p>STS+ observerer at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medarbejder smører og anretter morgenmad, smører den kolde mad og tilbereder saft, der sættes i køleskabet.</li> <li>- medarbejder konstaterer i forbindelse med tilberedning af mad, at skraldeposen skal tømmes og tager den med ud efter besøget.</li> </ul>
<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"> <li>- borgerne er tilfredse med maden og den hjælp der ydes, i forbindelse med måltider.</li> <li>- hjælp i forbindelse med måltider tilpasses borgeres behov.</li> <li>- borgere er tilfredse med tidspunkter for hjælp i forbindelse med måltider.</li> <li>- borgere inddrages relevant.</li> <li>- der er fokus på, om der sker ændringer i borgers behov vedrørende kost og måltider.</li> </ul>

### 3.5. REHABILITERING

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de generelt får mulighed for at gøre det de selv kan, når hjælpen modtages, og at de får den fornødne tid dertil.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes rehabiliterende med et ekstra fokus på rehabilitering for borgere, der er i BASH forløb. Leder tilføjer, at den rehabiliterende tilgang er italesat og har stor bevågenhed i hverdagen af alle medarbejdere herunder specielt af 3 forflytningsvejledere og 3 BASH medarbejdere.</p>
-----------------------	---

	<p>Leder oplyser, at BASH medarbejdere gennem besøg og ved faglige drøftelser af borgere er opmærksomme på, på hvilken måde der kan arbejdes rehabiliterende. Leder oplyser, at der regelmæssigt er BASH screening af borgere.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejder introduceres til den rehabiliterende tilgang gennem stillingsopslag, ansættelsessamtale og i introforløb.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen modtages.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere træner borgere, der skal oplæres vedrørende brug af hjælpemiddel.</p> <p>Borgere oplyser, at de bliver inddraget i det, de gerne vil inddrages i.</p> <p>Borgere oplyser, at deres behov ikke har ændret sig, medens de har modtaget hjælp og støtte fra hjemmeplejen.</p> <p>Leder oplyser, at afvigelser i borgeres behov dokumenteres og drøftes fagligt bl.a. på triage møder, der afholdes en gang om ugen. Leder tilføjer, at såfremt det vurderes, at en borgers ændrede behov ikke kan imødekommes med den visiterede ydelse, retter disponator henvendelse til visitationen.</p> <p>En pårørende oplyser, at borgers hjælp i forbindelse med måltider og personlig hjælp og pleje er blevet tilpasset borgers behov. Den pårørende oplyser, at vedkommende tror, medarbejdere er observerende i forhold til, om borgers behov ændrer sig.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at hjælpen er blevet tilpasses borgers behov. Den pårørende oplyser konkret eksempel og oplyser, at tilpasning og fleksibilitet bidrager til at borger kan være mere selvhjulpne.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger (citater): <i>"helt sikkert"</i> inddrages i det, vedkommende gerne vil inddrages i.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at vedkommende har fornemmelsen af, at borger inddrages i det, vedkommende gerne vil inddrages i. Den pårørende oplyser, at medarbejdere respekterer, hvis vedkommende ikke vil modtage hjælpen og snakker med borger på en ordentlig måde derom.</p> <p>Leder oplyser, at personalet er bevidste om, hvilke hjælpemidler der findes, og er opmærksomme på, hvordan hjælpemidler kan tilgodese borgers behov, herunder hvordan hjælpemidler kan bidrage til, at borgere bliver mere selvhjulpne. Leder tilføjer, at der i hjemmeplejegruppen er 3 forflytningsvejledere, der inddrages i forhold til hjælpemidler.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<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"> <li>- der er fokus på rehabilitering den rehabiliterende tilgang.</li> <li>- den rehabiliterende tilgang er implementeret i praksis.</li> <li>- borgerne inddrages relevant og er tilfredse med graden af inddragelse.</li> <li>- det sikres, at borgers behov for hjælpemidler vurderes.</li> <li>- der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse.</li> </ul>

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at medarbejderne er forstående og har spurgt, om de skal hjælpe borger med konkrete ting vedrørende den personlige hygiejne. Borgeren oplyser, at vedkommende føler sig hjulpet og støttet af medarbejderne i hverdagen.</p> <p>En anden borger oplyser, at medarbejdere lytter til og respekterer borgers ønsker og behov. Borger oplyser, at medarbejderne (citat): " <i>for det meste</i>" har den fornødne tid, til at hjælpen modtages på en rolig og god måde, og at vedkommende er godt tilfreds. Borgeren tilføjer, at vedkommende har været ude for, at det går for stærkt.</p> <p>Borgeren oplyser, at hvis borger fik behov for hjælp til noget, borger ikke plejede at få hjælp til – eksempelvis hvis borger fik behov for en samtale – ville medarbejderne ikke have tid. Borgeren oplyser, at der i perioder er mange elever, og at elever ikke ved så meget som det faste personale. Borgeren tilføjer, at vedkommende i alle tilfælde føler sig tryk ved at modtage hjælpen.</p> <p>En borger oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen. Borgeren oplyser konkret eksempel. En anden borger oplyser konkret eksempel, der afspejler, at der er fleksibilitet i udførelses af hjælpen, men at fleksibilitet i ydelsen i nogle tilfælde begrænses i visitationen.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere har pligt til at spørge borgerne, om hjælpen er tilrettelagt, som borger ønsker det.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen er god til at planlægge ud fra borgers behov og ønsker inden for den begrænsning, som antal medarbejder på arbejde tilskriver. Leder oplyser, at ændringer i arbejdstider er eksempler på, at strukturer er ændret med henblik på at hjælpe borgere bedst muligt. Leder oplyser konkret eksempel.</p> <p>Pårørende oplyser, at de oplever, at borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer. En pårørende oplyser, at der er behov for afklaring af, hvad borger er visiteret til, da det har betydning for borgers forberedelse inden modtagelse af hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende forventer, at medarbejdere hjælper borgere, med det de akut har behov for, hvorefter det drøftes fagligt, hvordan borgeren fremadrettet kan hjælpes.</p> <p>Pårørende oplyser, at vedkommende opleverlever fleksibilitet i hjælpen/måden hjælpen ydes. En pårørende oplyser, at medarbejderen er gode til at flytte rundt på tider, hvis borger skal noget og at honorere borgers ønsker. En anden pårørende oplyser konkrete eksempler på fleksibilitet.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgers behov og ønsker tilgodeses.</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"> <li>- kommunikation med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde.</li> <li>- medarbejders kommunikation med borgerne afspejler en tilgang, hvor nærvær, ro og inddragelse vægtes.</li> <li>- 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.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hjælpen til borgerne ydes fleksibelt.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgere ikke i alle tilfælde oplever, at hjælpen modtages på en rolig måde.</li> <li>- det ikke for alle borgere fremstår tydelig, hvad vedkommende er visiteret til.</li> </ul>
--	---

### 3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at der er samarbejde mellem pårørende og hjemmeplejen, og at den pårørende er tilfreds med samarbejdet.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at der ikke er samarbejde mellem pårørende og hjemmeplejen, da vedkommende selv varetager samarbejdet med hjemmeplejen.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere informerer pårørende i forhold til det borgere har lyst til – og giver samtykke til - at der informeres om. Leder tilføjer, at borgeres samtykke er dokumenteret i generelle oplysninger.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen vægter et samarbejde med ærlighed, hvor pårørende har tillid til hjemmeplejen, og hvor pårørendes tilbagemeldinger modtages som feedback.</p> <p>Leder oplyser, at pårørende generelt er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>Pårørende oplyser, at de er tilfredse med informationsniveauet. En pårørende oplyser eksempler på, hvornår vedkommende orienteres/inddrages.</p> <p>Den pårørende oplyser, at vedkommende altid kan tage kontakt til hjemmeplejen, og at vedkommendes henvendelser altid modtages imødekomme.</p> <p>De pårørende oplyser, at der er fleksibilitet i ydelsen. En pårørende oplyser som eksempel, at tider flyttes, hvis borger skal noget. En anden pårørende oplyser som eksempel, at borger modtager ekstra besøg fra hjemmeplejen ved behov.</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"> <li>- pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende.</li> <li>- hjemmeplejegruppen lægger i samarbejdet med pårørende vægt på ærlighed og tillid.</li> <li>- pårørende er tilfredse med samarbejdet med hjemmeplejegruppen og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager.</li> <li>- pårørende er tilfredse med informationsniveauet.</li> </ul>

## 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, fokusgruppintervjuer, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhentes 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 indhentes 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"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> </ul>

4 i høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
3 i middel grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
2 i lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>
1 i meget lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne</li> <li>• Meget få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> </ul>

## 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](mailto:cbagg@fmk.dk)

#### Specialkonsulent

##### Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail: [dovij@fmk.dk](mailto:dovij@fmk.dk)