



KVALITETSVURDERING

HJEMMEPLEJEN ÅSTRUPLUND

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	15
Kontaktoplysninger	17

FORORD

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

Næste del af rapporten indeholder de indsamlede data, som er fremkommet via interviews, skriftlig dokumentation samt observationer, som er analyseret og vurderet under hver indikator. Disse vurderinger ligger til grund for den før omtalte samlede vurdering.

Tilsynets indhold, form, metode og afvikling er afstemt med udbyder.

Slutteligt gives en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til STS+.

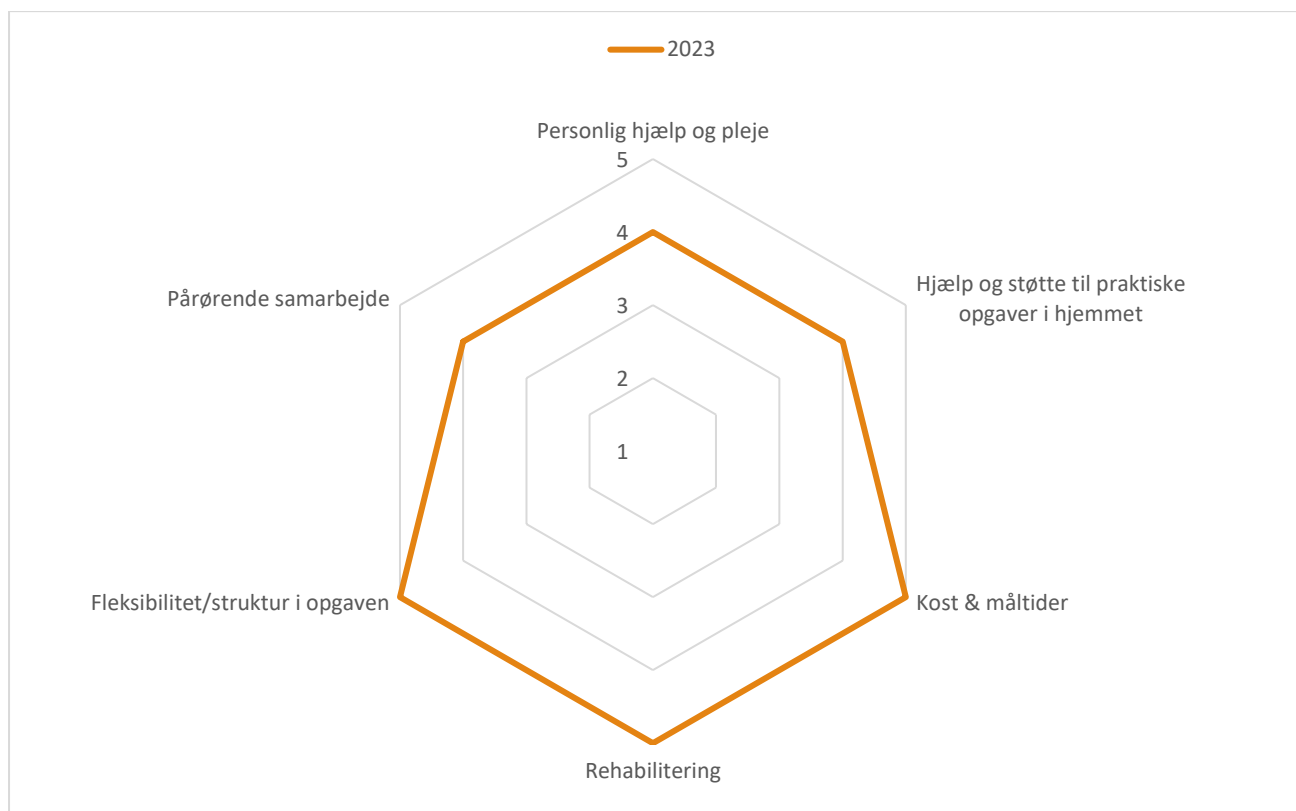
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Hjemmeplejen Åstruplund 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.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens 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 meget høj grad er tilfredse med den måde, hjemmeplejegruppen yder hjælp og pleje.</p> <p>STS+ vurderer, at der ses eksempler på adfærd, der vil kunne tolkes som manglende respekt for borger.</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> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde er tilpasset borgernes behov.</p> <p>STS+ vurderer, at der kan være et øget fokus på inddragelse ved borgere, der ikke er visiteret til at udføre dele af opgaverne.</p>	4
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 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 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>5</p>
<p>Pårørende samarbejde</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende og borgere i høj grad er tilfredse med den måde, pårørende inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen lægger vægt på et pårørendesamarbejde med en respektfuld og imødekommende tilgang.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle pårørende er tilfredse med informationsniveauet.</p>	<p>4</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 medarbejderes adfærd i alle tilfælde afspejler respekt for borgerne (jf. Personlig hjælp og pleje) 2. Øget fokus på, at hjælpen i alle tilfælde tilpasses borgeres behov (jf. Praktisk hjælp) 3. Øget fokus på, hvordan borgere, der ikke er visiteret til at udføre dele af opgaverne, i højere grad kan inddrages (jf. Praktisk hjælp) 4. Øget fokus på, hvordan pårørendes ønsker i forhold til informationsniveau i højere grad kan imødekommes (jf. Pårørendesamarbejde)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM HJEMMEPLEJEGRUPPEN ÅSTRUPLUND

<p>Adresse</p>
<p>Borgergade 110, 6752 Glejbjerg</p>
<p>Leder</p>
<p>Helle Sørensen (midlertidig leder siden 23. august 2023)</p>

Antal borgere
46
Antal ansatte og personalesammensætning
Hjemmeplejeområdet og plejecenteret er integreret. I alt er der 23 medarbejdere på plejecenteret og i hjemmeplejen: 9 social- og sundhedsassistenter, 12, social- og sundhedshjælpere, 2 ufaglærte medarbejdere.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
01-11-2023 Kl. 09.25 – 12.00
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 2 borgere (enkeltinterview) • Leder (telefonisk interview 01-11- 2023) • 2 pårørende (telefonisk interview 03-11-2023)
Observation
Observation ved 2 besøg kl. 09.30 – 10.15 samt ved 2 besøg ca. kl. 11.30 – 12.00 Dialog med 2 medarbejdere i forbindelse med observation
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022 • Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023 • Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83 • Tilsynsrapport Styrelsen for patientsikkerhed • Tilsynsrapport af 04-01-2022 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 • Høringssvar modtaget 21-11-2023 (ingen bemærkninger)
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at vedkommende er midlertidig leder på Åstruplund, og derfor ikke kan vide, om tidligere tilsyn har givet anledning til refleksion og udvikling, men at vedkommende ved, at tidligere tilsynsrapport er drøftet i ledergruppen.
----------------	--

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til bad en gang om ugen, og at vedkommende selv klarer daglig soignering. Borgeren oplyser, at medarbejdere har sagt, at borger kan få bad oftere, hvis vedkommende ønsker det. Borgeren tilføjer, at medarbejderne enten telefonisk eller ved besøg kontakter borger to gange dagligt for at høre, hvad borgers blodsukker er.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende 2 gange dagligt får hjælp til støttestrømper. Borgeren oplyser, at vedkommende selv klarer daglig soignering.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden. Leder tilføjer, at på baggrund af dokumenterede faglige argumenter får nogle borgere hjælp til bad oftere end 3 gange om ugen.</p>
----------------	---

En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp dagligt i forbindelse med at stå op/hjælpes i seng samt hjælp til bad. Den pårørende ved ikke, hvor ofte borger modtager hjælp til bad.

En anden pårørende oplyser, at borger får hjælp til støttestrømper to gange dagligt samt hjælp til skift af bukseble 2-3 gange dagligt.

Borgere oplyser, at hjælpen passer til deres behov, og at de kan opretholde deres hygiejne og føle sig velsoignerede. Borgere oplyser, at deres behov ikke er ændret. Leder oplyser, at hjælpen justeres på baggrund af faglige observationer og argumenter for, hvorfor borger har behov for mere/mindre hjælp.

En pårørende oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at hjælpen passer til borgers behov, at hjælpen er blevet tilpasset, og at borger kan føles sig velsoigneret.

En anden pårørende oplyser, at hjælpen er blevet ændret jævnfør borgers behov.

En borger oplyser at vedkommende gør det, vedkommende selv kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil.

Leder oplyser, at der er et stort fokus på den rehabiliterende tilgang, og at borgere får mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen ydes.

En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om borger får mulighed for at bidrage med det, borger kan, når hjælpen modtages.

En anden pårørende oplyser, at borger gør det borger selv kan, når hjælpen modtages.

En borger oplyser, at hjælpen gives i en rolig og afslappet atmosfære, og at vedkommende er tryk ved hjælpen. Borgeren tilføjer, at vedkommende altid er blevet tilbudt hjælp til bad, af medarbejder af samme køn som borger, og at vedkommende er for blufærdig til at modtage hjælp til bad af en medarbejder af andet køn.

En anden borger oplyser, om medarbejderne, at (citater): *"Det er behagelige folk"*.

Leder oplyser, at vedkommende ikke hører utilfredshed med hjælpen.

En pårørende oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at borger oplever værdighed og tryk, når hjælpen modtages.

En anden pårørende oplyser, at medarbejdere er opmærksomme på borgers værdighed bl.a. gør medarbejdere borger opmærksom på, hvis vedkommende trænger til at få skiftet skjorte.

STS+ observerer at

- medarbejder tager ikke overtrækssko på, før vedkommende går ind i lejligheden, og medarbejder lægger sin jakke i borgers sofa.
- borger siger ved ankomsten, at der er små dyr, der flyver omkring. Medens borger er på toilet kigger medarbejder i kaffemaskinen, skraldespanden og frugtskålen. Medarbejder siger efterfølgende til borger, at det er mærkeligt, hvor de små dyr kommer fra.

Borgere oplyser, at medarbejdere snakker på en ordentlig og respektfuld måde. En borger tilføjer, at medarbejdere (citater): *"i hvert fald"*, snakker ordentligt og pænt.

Leder oplyser, at medarbejdere taler respektfuldt og ordentligt med og om borgerne.

Leder oplyser, at der i kommunikationen vægtes en individuel tilgang ud fra et kendskab til den enkelte borgers ønsker.

Pårørende oplyser, at medarbejdere kommunikerer med borger på en ordentlig og værdig måde. En pårørende tilføjer, at medarbejderne i deres kommunikation aldrig er nedsættende eller beklagende.

	<p>En borger oplyser, at vedkommende benytter rollator og badebænk samt synshjælpemiddel, og at borger har de hjælpemidler, vedkommende har behov for. Borgeren oplyser, at hjemmeplejen har sørget for, at vedkommende fik synshjælpemiddel, og at medarbejdere siger, at (citater): <i>"Hvis der er noget, skal jeg endelig sige til"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende bruger rollator.</p> <p>Leder oplyser, at det sikres, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for gennem specielt BASH medarbejders og forflytningsvejlederes viden om hjælpemidler.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger benytter rollator, kørestol og badestol.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger benytter rollator, og at flere mindre hjælpemidler er blevet afprøvet eksempelvis hjælpemidler i forbindelse med påklædning. Den pårørende oplyser, at borger, efter en operation, havde mange hjælpemidler, og at hjælpemidler modsvarer borgers behov.</p> <p>Borgere oplyser, at tidspunkt for hjælp passer for dem. En borger tilføjer, at medarbejder ved, hvilket tidspunkt borger ønsker at modtage hjælpen. En anden borger tilføjer, at medarbejdere har spurgt borger om tidspunktet for hjælp passer for borger.</p> <p>Leder oplyser, at der i hjemmeplejen lyttes til borgerens ønsker for tidspunkter for hjælp, og at ønskerne i vides muligt omfang imødekommes på baggrund af dialog med borgeren og evt. tilretning af medarbejders arbejdstider.</p> <p>Pårørende oplyser, at tidspunktet for hjælp passer for borgere.</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 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"> - der ses eksempler på adfærd, der vil kunne tolkes som manglende respekt og inddragelse. (manglende opmærksomhed på overtræksko, overtøj i borgers sofa og manglende inddragelse/information til borger om, at medarbejder har undersøgt forskellige steder i borgers hjem).

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring og sengetøjsskift hver 3. uge. Borgeren oplyser, at vedkommende selv klarer vasketøj.</p> <p>Borgeren tilføjer, at (citater): <i>"Hvis der er noget, jeg ikke selv kan, så kan jeg bare spørge dem, så ved jeg, de hjælper lige med det samme – de er så søde alle sammen og hjælpsomme"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at der dagligt gøres rent, og at der en gang om ugen bliver vasket gulv og ordnet badeværelse.</p>
-----------------------	---

Borgeren oplyser, at hjælpen er tilpasset borgers behov, og at behovet ikke har ændret sig.

Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden og deres visitation. Leder oplyser, at borgere modtager hjælp til rengøring hver 3. uge. Leder oplyser, at hjælpen kan tilpasses med ekstra rengøring, hvis der fagligt kan argumenteres for hygiejne- eller værdimæssige behov. Leder tilføjer, at urin og afføring i alle tilfælde vil blive tørret op.

En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring hver 3. uge samt hjælp til sengetøjskift og tøjvask.

En anden pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring hver 3. uge samt modtager hjælp til sengetøjskift og tøjvask. Den pårørende oplyser, at rengøringen suppleres med privat rengøring, så borger får gjort rent en gang om ugen.

Borgere oplyser, at de er tilfredse med måden, hjælpen ydes. En borger tilføjer (citater): *"Der er rent hele tiden – det er dejligt"*.

Leder oplyser, at det har stor betydning for borgere at modtage praktisk hjælp, og at have et præsentabelt hjem. Leder oplyser, at nogle borgere gerne ville have gjort rent oftere end hver 3. uge og gerne ville have gjort rent, som de er vant til. Leder tilføjer, at der arbejdes efter *"Smertefri rengøring"*.

En pårørende oplyser, at rengøringen tager ca. 20 minutter og er overfladisk bl.a. fordi, medarbejdere ikke må flytte møbler, eller flytte hvad der står i vindueskarmen.

Den pårørende oplyser, at borger ikke altid når på toilettet, og at der i flere dage kan lugte af urin på toilettet, fordi gulvet ikke bliver vasket efterfølgende. Den pårørende oplyser, at medarbejderne er gode til at snakke med borger, men at vedkommende ville ønske, de var mere omhyggelige vedrørende rengøring i dagligdagen. Den pårørende oplyser, at borger har det dårligt med, at der lugter. Den pårørende tilføjer, at på en skala fra 1 – 100 bidrager den praktisk hjælp til, at borger kan bevare sin værdighed på 80, og at de sidste 20 omhandler manglende gulvvask på badeværelset i dagligdagen.

En anden pårørende oplyser, at toilettet rengøres og at krummer ved bordet støvsuges op ved behov. Den pårørende oplyser, at det kan være personafhængigt, om medarbejdere tørrer pletter af bordet, men at det (citater): *"ikke er snasket"*. Den pårørende oplyser, at hvis der kommer urin ved siden af toilettet, eller toilettet ikke er rent, sørger medarbejderne for, at det bliver rengjort. (Citater): *"Det fungerer"*, siger den pårørende. Den pårørende oplyser at den praktiske hjælp bidrager til, at borger bor i værdige rammer.

Borgere oplyser, at de ikke bidrager, når hjælpen ydes. En borger oplyser, at vedkommende grundet sit funktionsniveau ikke kan bidrage, og at vedkommende er tilfreds med inddragelsen. En anden borger oplyser, at vedkommende måske nok kunne bidrage eksempelvis med at tørre støv af. Borger tilføjer (citater): *"men det ville jeg ikke. Det kan godt være, de har spurgt – men det er jeg ikke interesseret i"*. Borgeren oplyser, at vedkommende snakker med medarbejdere, der gør rent, og at det er hyggeligt.

Leder oplyser, at borgere, der er visiteret til at skulle inddrages og indgå i de praktiske opgaver, søges motiveret dertil. Leder oplyser, vedrørende motivation af borgere, der

	<p>ikke er visiteret til inddragelse, at vedkommende (citat): <i>"har mistanke om, at det ikke altid sker"</i>. Leder tilføjer, at der er opmærksomhed på, at det kan være sårbart for borgere at blive bedt om at bidrage, da de fleste borgere gerne ville kunne gøre det hele selv.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger tidligere blev inddraget i forbindelse med praktiske opgaver, men at dette i mindre grad sker nu grundet borgers funktionsniveau.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger ikke inddrages i den praktiske hjælp. Den pårørende oplyser, at borger aldrig har deltaget i praktiske opgaver i hjemmet og ikke har ønske derom.</p> <p>En borger oplyser, at det overvejende er den medarbejder der yder hjælp til bad, der også yder hjælp til rengøring, og at tidspunktet for rengøring er passende.</p> <p>Leder oplyser, at det er samme medarbejder der yder personlig hjælp og pleje og praktisk hjælp hos den enkelte borger.</p> <p>Leder oplyser, at praktisk hjælp udføres om formiddagen, men at hjælpen kan flyttes til et andet tidspunkt på baggrund af en faglig vurdering af borgers behov.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende aldrig har hørt borger klage over tidspunkt for hjælp.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at det er samme medarbejdere, der yder personlig og praktisk hjælp, hvilket gør det genkendeligt for borger, og at borger er tilfreds med den måde hjælpen ydes.</p> <p>Borgere oplyser, at medarbejderne yder hjælpen på en respektfuld og tryk måde og snakker ordentligt. En borger tilføjer, at medarbejderne respekter, at det er borgers hjem og udfører hjælpen på en rolig måde.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen udføres med respekt for, at det er borgers hjem, hvor borgere bestemmer.</p>
<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"> - borgerne er tilfredse med den måde, hjælpen ydes. - medarbejdere yder hjælpen, så borgere oplever tryk og værdighed. - borgerne er tilfredse med graden af inddragelse. - hjælpen overvejende tilpasses borgers behov. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjælpen ikke i alle tilfælde er tilpasset borgers behov. - der kan være et øget fokus på inddragelse ved borgere, der ikke er visiteret til at udføre dele af opgaverne. <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere og pårørende er tilfredse med den rengøringsstandard, der ydes inden for rammerne af Kvalitetsstandard og Smertefri Rengøring.

3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at de modtager varm mad fra Vejen Madservice, og at de selv sørger for morgenmad og den kolde mad.</p> <p>Borgere oplyser, at maden fra Vejen Madservice smager godt og ser godt ud.</p> <p>Borgere oplyser, at de har valgmuligheder vedrørende den varme mad. En borger tilføjer, at vedkommende også kan gå til plejecenteret og spise.</p> <p>Leder oplyser at vedkommende ved, at nogle borgere får mad fra Vejen Madservice, og at nogle borgere vælger at spise på Plejehjemmet Åstruplund. Leder oplyser, at borgere er tilfredse med maden, og at medarbejdere vejleder borgere om mulighed for skift af madleverandør, hvis borgere udtrykker utilfredshed med maden.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger spiser varm mad på plejecentret og selv tilbereder morgenmad og frokost. Den pårørende oplyser, at borger er tilfreds med maden, der smager godt. Den pårørende oplyser, at borger spiser på plejecenteret af sociale og praktiske grunde.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke har indflydelse på menuer, der serveres på plejecenteret.</p> <p>Den pårørende oplyser, at medarbejdere hjælper borger med at komme til/fra plejecentret i forbindelse med middagsmåltider. Den pårørende oplyser, at borger på et tidspunkt fik hjælp i forbindelse med morgenmad og frokost jævnfør borgers behov.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger modtager mad fra Vejen Madservice, og at borger synes, maden smager godt.</p> <p>Den pårørende oplyser, at borger kan vælge mellem forskellige retter, og at borger nyder at kunne bestemme, hvilke retter vedkommende ønsker at spise i løbet af ugen.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere yder hjælp til anretning af morgenmad, opvarmning, anretning og servering af varm mad, at smøre og anrette den kolde mad, opvask og hjælp i forbindelse med spisning. Leder oplyser, at tilberedning af den kolde mad, ligger i middagsydelsen, men at hjælpen kan ydes om aftenen, hvis der er fokus på, at borger skal træne i selv at smøre maden.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende tror, borgerne er tilfredse med maden og den hjælp, de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere ikke får hjælp fra hjemmeplejen i forbindelse med måltider, og at de ikke får specialkost.</p> <p>Leder oplyser, at der vedrørende tidspunkter for hjælp er fokus på, at der er spredning på måltiderne.</p> <p>Leder oplyser, at der er fokus på, at maden anrettes og serveres indbydende, i passende portioner og på borgerens porcelæn med mindre borgeren ønsker servering i engangsemballagen. Leder tilføjer, at baggrunden for en borgers ønske om at spise fra engangsemballagen vil blive søgt afdækket ved borger.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende en periode har fået proteinrig kost, fordi vedkommende tabte sig, og at borger mener, det var medarbejderne, der iværksatte kostændringen. Borgeren oplyser, at medarbejderne ikke efterfølgende spørger til borgers vægt.</p> <p>En borger oplyser, at hvis vedkommende er syg, tilpasses hjælpen, således at borger får hjælp til tilberedning af alle måltider, og at medarbejderne sørger for, at borger får tilstrækkeligt med væske.</p>
----------------	---

	<p>Leder oplyser, at der samarbejdes med diætist og øvrige faglige konsulenter i kommunen ved behov. Leder oplyser, at der kan ydes ernæringscreening, hvor borger kan vurderes på skala rød, gul grøn med tilhørende beskrevne handlemuligheder.</p> <p>STS+ observerer at</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejder siger til borger (citater): <i>"Kan vi kigge i affaldsspanden? Borger siger (citater): "Hvad vil du se i den?". Medarbejder siger (citater): "Jeg vil tømme den, når jeg går ud".</i> <p>Medarbejder oplyser i forbindelse med besøget, at hjemmeplejen er opmærksom på, om borger får tilstrækkelig at spise, bl.a. ved at være opmærksom på, om der er tegn på at mad smides ud.</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 bliver inddraget relevant og har indflydelse vedrørende kosten.

3.5. REHABILITERING

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det de kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil.</p> <p>Pårørende oplyser, at de henholdsvis tror/svarer ja til, at borgere får mulighed for at gøre det de selv kan, når hjælpen modtages.</p> <p>Leder oplyser, at der er stort fokus på den rehabiliterende tilgang. Leder tilføjer, at der, med henblik på at træne medarbejdere i at tænke rehabiliterende, iværksættes mindre BASH projekter, hvor borgere screenes i forhold til, om de har BASH potentiale. Ud fra screening udvælges 2-6 borgere, hvor der iværksættes forløb med øget fokus på rehabilitering og dokumentation deraf, oplyser leder.</p> <p>Leder oplyser, at der i hjemmeplejegruppen er fokus på muligheden for at søge BASH forløb, hvis der observeres potentiale hos borgeren for rehabilitering.</p> <p>Leder oplyser, at den rehabiliterende tilgang fremgår i jobopslag og indgår som en del af oplæringsprocessen, hvor tilgange til selvhjælp og værdighed præsenteres.</p> <p>Leder oplyser, at den rehabiliterende tilgang forventningsafstemmes med borgerne i dialog, hvor kontaktpersonen har en rolle i at forklare og motivere borgeren til at indgå i det rehabiliterende samarbejde.</p> <p>Borgere oplyser, at deres behov ikke har ændret sig.</p> <p>En pårørende oplyser, at hjælpen er blevet ændret i takt med borgers øgede behov, og at medarbejdere er opmærksomme på, om borgers behov ændrer sig.</p> <p>Leder oplyser, at der afholdes både triage – og gruppemøder en gang om ugen, hvor de rette indsatser, i forhold til borgers ændrede behov og potentiale for rehabilitering, drøftes. Leder tilføjer, at alle tegn på ændringer i borgerens liv er udgangspunkt for drøftelse.</p>
-----------------------	--

	<p>Borgere oplyser, at de bliver inddraget i det, de gerne vil inddrages i. En borger tilføjer, at vedkommende ønsker, der kommer et tilbud om aktivering på plejecenteret. En anden borger tilføjer, at medarbejderne spørger borger (citater): <i>"hvis der er noget"</i>, og at de spørger, om vedkommende har brug for mere hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at borgere inddrages gennem motivation.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende tror, borger er godt tilfreds med graden af inddragelse. Den pårørende tilføjer, at borger (citater): <i>"ikke har de store krav"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger bliver inddraget i det, vedkommende gerne vil inddrages i. Den pårørende oplyser, at borger eksempelvis tilbydes at komme med på ture.</p> <p>Leder oplyser, at med henblik på tværfagligt samarbejde og evt. understøttende indsatser, er medarbejdere opmærksomme på, hvilke fagpersoner der yderligere kommer i borgers hjem. Leder tilføjer, at medarbejdere eksempelvis kan understøtte borger i at udføre program fra fysioterapeut.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere eller eventuelt forflytningsinstruktører eller BASH medarbejdere instruerer borgere i anvendelse af 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"> - der i hverdagen er fokus på rehabilitering den rehabiliterende tilgang. - borgerne inddrages og er tilfredse med graden af inddragelse - det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes. - medarbejdere under udførelse af ydelserne har fokus på at handle på ændringer i borgeres behov.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at medarbejdere snakker pænt til borger. Borger tilføjer om medarbejderne (citater): <i>"Der er også nogen der kommer ind bare for at sludre"</i>. Borgeren tilføjer, at medarbejdere kan komme for at spørge, hvordan borger har det. Borger siger (citater): <i>"Det synes jeg er pænt af dem"</i>. En anden borger oplyser at medarbejderne snakker (citater): <i>"Fornuftigt til borger"</i>.</p> <p>Borgere oplyser, at medarbejderne har den fornødne tid til, at hjælpen ydes på en rolig og god måde.</p> <p>Leder oplyser, at det afspejles i medarbejdernes kommunikation, at de vil borgerne det bedste. Leder oplyser, at ved borgere med nedsat funktionsniveau er der fokus på nonverbal kommunikation herunder kropssprog.</p> <p>STS+ observerer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borger er i færd med at spise, da medarbejder kommer – medarbejder siger (citater): <i>"Du spiser bare stille og roligt"</i>, og medarbejder går ind i stuen og venter. - medarbejder og borger kommunikerer ikke, medens borger spiser. Efterfølgende nævner medarbejder et familie billede, og borger og medarbejder snakker om familiemedlemmer. Medarbejder nævner nogle af borgers familiemedlemmer ved navn. <p>Borgere oplyser, at medarbejdere lytter til deres ønsker og respekterer deres vaner.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere er lyttende til borgeres ønsker og behov, og at det vurderes, om der er noget i arbejdets struktur, der kan ændres med henblik på i højere grad at imødekomme ønsker og behov.</p>
-----------------------	---

Borgere oplyser, at de føler sig hjulpet og støttet i hverdagen af hjemmeplejen. Pårørende oplyser, at de oplever, at borgere hjælpes bedst muligt inden for de givne rammer. En pårørende tilføjer (citater): *"Det foregår ordentligt"*. En anden pårørende tilføjer, at vedkommende ville ønske, borger fik hjælp til barbering, selvom borger ikke altid kan se behov for hjælp og måske afslår at modtage hjælp dertil. Den pårørende tilføjer, at (citater): *"Generelt er vi godt tilfredse med hjælpen inden for de rammer og ressourcer der er. De passer min (x) på en god og værdig måde"*. Den pårørende fremhæver, at hjemmeplejen er opmærksom på, at borger inviteres til at deltage i arrangementer på plejecenteret. Den pårørende oplyser et konkret eksempel, hvor borger følte sig set på baggrund af en handling fra en medarbejder: Medarbejderen kom med en lille buket roser den dag, borger ville have haft diamantbryllup.

Borgere oplyser, at de tror, de kunne få hjælp fra hjemmeplejen, hvis de fik behov for hjælp til noget, de ikke plejede at få hjælp til. En borger tilføjer, at medarbejdere nogle gange kommer og spørger, om vedkommende har brug for hjælp til at bestille varer.

En borger oplyser, at vedkommende har alarm, som vedkommende har trykket på én gang, hvorefter medarbejdere kom med det samme.

Borgere oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen. Borgere oplyser, at de henholdsvis tror/ved, at tidspunkter for at modtage hjælp kan ændres ved ønske derom.

En pårørende oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen. Den pårørende oplyser konkret eksempel og oplyser, at medarbejdere kommer, når borger trykker på kald. En anden pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om der er fleksibilitet i hjælpen.

Pårørende oplyser, at borgeres ønsker og behov henholdsvis imødekommes og langt hen ad vejen imødekommes. En pårørende tilføjer, at borger er visiteret til at spise på plejecenteret, og at borger gerne ville have mere social kontakt.

Leder oplyser, at medarbejderne arbejder selvstændigt og selv skal kunne tage en afgørelse i forhold til, om en opgave skal omdefineres. Leder oplyser, at medarbejdere bruger den nødvendige tid. Leder tilføjer, at borgerne kender opgaven, men ikke den tid, der er til den enkelte opgave, da det er opgaven og ikke tiden, der er vigtig.

Medarbejder oplyser, at hvis vedkommende fornemmer, at en borger har brug for at snakke, bruger medarbejderen ekstra tid på besøget.

STS+ observerer at

- medarbejder spørger borger, om vedkommende ønsker mere hjælp fra hjemmeplejen. Borger afslår, og medarbejder siger (citater): *"Vil du tænke over om du vil have, vi kommer og hjælper dig, så du kan slappe lidt af?"*.
- medarbejder spørger borger, om medarbejder må lægge tøj i vaskemaskinen – borger afslår.
- medarbejder spørger borger, om vedkommende har tænkt over besøg på plejehjem – evt. til kaffe. Borger afslår, og medarbejder siger: *"Vi har tænkt over det, fordi du er alene hele dagen - det er et lille tilbud til dig – vil du tænke lidt over det igen? Så spørger vi dig igen i næste uge"*. Snakken fortsætter lidt mellem medarbejder og borger.
- borger nævner nogle hynder, der skal i skuret, og medarbejder tilbyder at bære dem over, hvilket sker.

	<p>Medarbejder oplyser i forbindelse med besøget, at der i hjemmeplejen er aftalt en koordineret indsats med henblik på at motivere borger til at modtage praktisk hjælp og deltage i social aktivitet.</p> <p>STS+ observerer ved et besøg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejder præsenterer sig og/eller går over til borger ved ankomst. - borger spørger medarbejder, om vedkommende vil tømme vaskemaskine og sætte noget i køleskabet, og medarbejder svarer <i>"ja selvfølgelig"</i>, samt siger til borger, at medarbejder også går ud og tømmer postkassen. - medarbejdere snakker med borgere om forskelligt, eksempelvis: (Citat): <i>"Fik du besøg af børn til Halloween? Vil du strikke i dag? Fik du tidspunkt for ørelæge?"</i> - medarbejder spørger (citater): <i>"Har du brug for mere hjælp"</i>. - der er snak og grin mellem medarbejder og borger. <p>STS+ observerer ved et andet besøg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejder går over til borger ved ankomst og spørger (citater): <i>"Hvordan har du det?"</i> - borger er ved medarbejders ankomst i gang med at ordne sin telefon og medarbejder spørger (citater): <i>"Må jeg hjælpe dig?"</i>. - medarbejder siger til borger, da det lykkes for borger at ordne telefonen (citater): <i>"Ej hvor godt – hvor er du god"</i> - medarbejder lægger sin hånd på borger skulder flere gange under kommunikationen. <p>STS+ observerer ved et tredje besøg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - borger hjælpes på toilet. Medarbejder siger (citater): <i>"Du får lige lov at sidde i fred og ro"</i>. - medarbejder gør borger opmærksom på, at vedkommendes hår stritter – medarbejder og borger griner af bemærkningen. - borger modtager hjælp til at få sko på, og medarbejder kører borger, der sidder i kørestol – over til spisestuen på plejecenteret. <p>STS+ observerer ved et fjerde besøg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - borger går på toilet og hjælpes ved toiletbesøg. Medarbejder og borger snakker og griner i løbet af modtagelse af hjælpen. - medarbejder siger til borger, hvad borger skal gøre, og fortæller borger, hvordan blebuksen skal sidde. - da borger er på toilettet siger medarbejder (citater): <i>"Skal du sidde lidt?"</i> - inden medarbejder går, spørger vedkommende borger (citater): <i>"Går det for dig?"</i>.
<p>Vurdering 5</p>	<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. - medarbejderes kommunikation med borgerne afspejler en tilgang, hvor nærvær

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
--	--

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>Borgere oplyser, at pårørende har kontakt med hjemmeplejen, og at det er borgeres indtryk, at de pårørende er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>Leder oplyser, at pårørende kan henvende sig til plejecenteret, hvis de har ønsker eller bekymringer.</p> <p>Leder oplyser, at der i samarbejdet med pårørende lægges vægt på en imødekommende tilgang, hvor pårørende respekteres og betragtes som vigtige samarbejdspartnere. Leder oplyser, at i tilfælde, hvor borgeren ikke ønsker at modtage den hjælp og støtte, som pårørende har ønske om, snakkes med pårørende om, hvilke handlemuligheder hjemmeplejen har, og at hjemmeplejen lytter efter borgeren.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende tror, pårørende er tilfredse med samarbejdet og den støtte/hjælp borgere får.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende kunne ønske sig mere kommunikation/orientering fra medarbejderne, da borger grundet svigtende hukommelse ikke kan orientere om, hvad der er sket. Den pårørende tilføjer, at der nogle gange er aftalt tiltag eksempelvis lægebesøg og vaccination, som den pårørende ikke er oplyst om, og som borger ikke er i stand til at orientere om. Den pårørende tilføjer, at det samarbejde der foregår, er i orden.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at vedkommende ikke kontaktes af hjemmeplejen ofte, og at vedkommende er tilfreds med graden af inddragelse.</p> <p>Den pårørende oplyser, at vedkommende har mulighed for at kontakte hjemmeplejen med spørgsmål, drøftelse og sparring. Den pårørende oplyser konkret eksempel, hvor vedkommende har modtaget sparring.</p>
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - hjemmeplejegruppen lægger i samarbejdet med pårørende vægt på en respektfuld og imødekommende tilgang. - pårørende overvejende er tilfredse med samarbejdet med hjemmeplejeleverandøren og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle pårørende er tilfredse med graden af information vedrørende den enkelte borger.

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