



# KVALITETSVURDERING

## INDHOLD

<b>Forord</b> .....	<b>1</b>
<b>Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder</b> .....	<b>2</b>
<b>Praktiske oplysninger</b> .....	<b>4</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+.

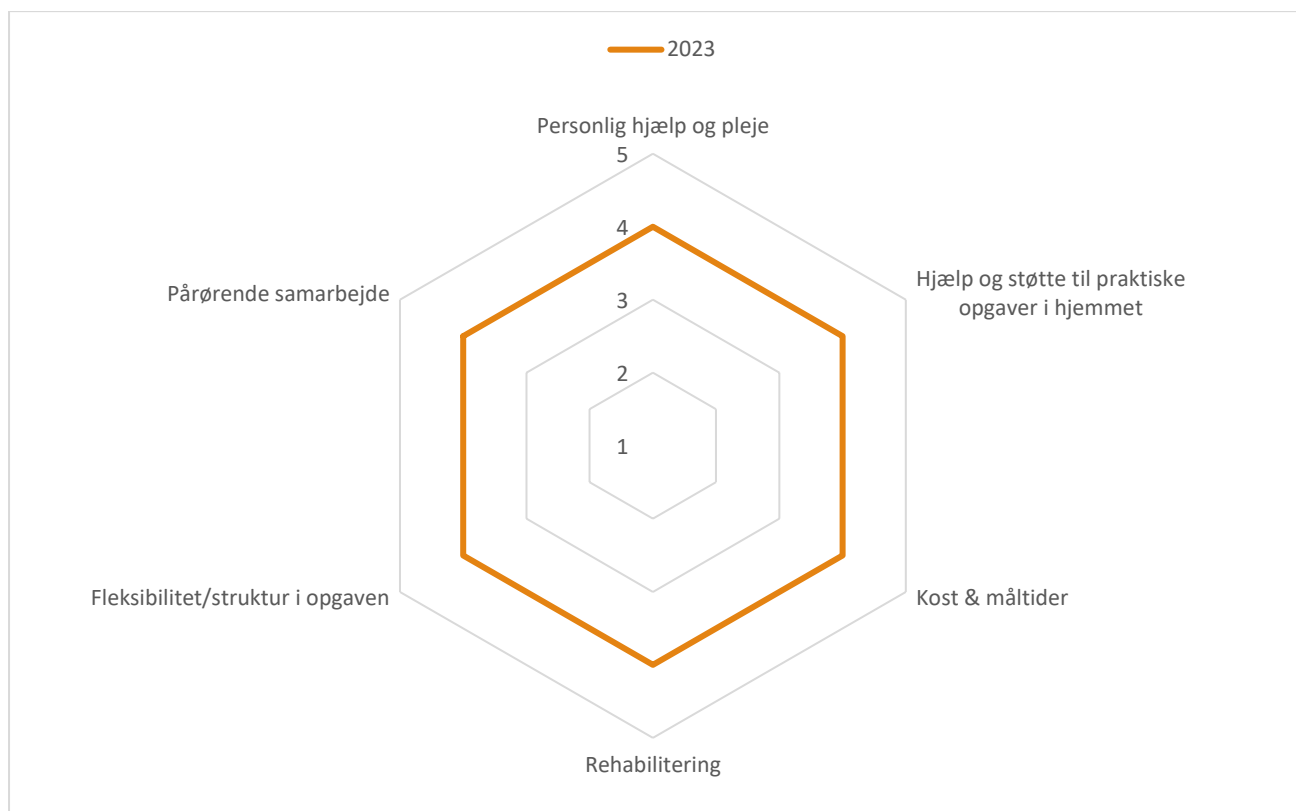
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Hjemmeplejen Blomsterengen 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 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 borgere ikke i alle tilfælde oplever, at medarbejdere kommunikerer på en respektfuld og ordentlig måde, når hjælpen ydes.</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 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 inden for de rammer, der fremgår af kvalitetsstandardens og øvrige retningslinjer.</p> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde tilpasses den enkelte borgers behov.</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 høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at borgerne i meget høj grad er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen ikke i alle tilfælde har fokus på at undersøge årsag til en borgers manglende appetit.</p>	4
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> <p>STS+ vurderer, at hjælpen ikke i alle tilfælde tilpasses borgernes behov.</p>	4
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</p>	4

	<p>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 medarbejdere kommunikerer på en respektfuld og ordentlig måde.</p>	
Pårørende samarbejde	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende pårørendesamarbejde er god.</p> <p>STS+ vurderer, at pårørende og borgere i høj grad er tilfredse med den måde, pårørende inddrages.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen lægger vægt på et pårørendesamarbejde, hvor pårørende føler sig inddraget og mødt i deres behov.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle pårørende finder, at informationsniveauet er tilstrækkeligt.</p>	4

### 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 alle medarbejdere i alle tilfælde kommunikerer med borgerne på en respektfuld og ordentlig måde (jf. Personlig hjælp og pleje og Flexibilitet i opgaven)</li> <li>Øget fokus på, at hjælpen tilpasses borgeres behov (jf. Praktisk hjælp og Rehabilitering).</li> <li>Øget fokus på, at årsag til borgeres manglende appetit i alle tilfælde undersøges (jf. Mad og måltider)</li> <li>Øget fokus på, at forventningsafstemme informationsniveau med pårørende (jf. Pårørendesamarbejde)</li> </ol>

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM HJEMMEPLEJEN BLOMSTERENGEN

Adresse
Blomsterengen 42, Holsted ST. 6670 Holsted
Leder
Centerleder Inger Marie Kruse
Antal borgere
79
Antal ansatte og personalesammensætning

Hjemmeplejeområdet og plejecenteret er integreret: I alt er der 50 medarbejdere på plejecenteret og i hjemmeplejen: 16 social- og sundhedsassistenter, 22, social- og sundhedshjælpere, 7 ufaglærte medarbejdere tilknyttet som afløsere, 2 fysioterapeuter, hvoraf en er tilknyttet aktiviteten
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
10-10-2023 kl. 09.40 – 12.15
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 borgere (enkeltinterview – heraf telefonisk interview med 1 borger 11-10-2023)</li> <li>• 2 pårørende (telefoninterview 11-10-2023)</li> <li>• Centerleder</li> </ul>
Observation
Observation af besøg hos borger kl. ca. 11.05 - 11.25 Observation af besøg hos borgere (ægtepar) kl. ca. 11.35 – 11.55 Dialog med 1 medarbejder under transport mellem besøgene
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>• Plejecenterets hjemmeside</li> <li>• Tilsynsrapport af 12-12-2021 på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151</li> <li>• Høringssvar modtaget 23-10-2023 (Ingen bemærkninger)</li> </ul>
Tilsynskonsulent:
Lena Birch Christiansen

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

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

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende ikke modtager personlig hjælp og pleje.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp hver morgen vedrørende et hjælpemiddel.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp dagligt til at blive soigneret samt modtager hjælp til bad en gang om ugen.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til daglig soignering og påklædning samt til bad en gang om ugen.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger dagligt modtager hjælp vedrørende medicin samt modtager hjælp til bad en eller to gange om ugen. Den pårørende tilføjer, at et bad kan springes over grundet borgers konkrete tilstand og/eller på borgers initiativ.</p> <p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden eksempelvis hjælp til bad op til tre gange om ugen. Leder tilføjer, at borgere i enkelte tilfælde kan visiteres til mere hjælp.</p>
----------------	---

Borgere oplyser, at der ikke er sket ændringer i deres behov, og at de modtager den hjælp, de har behov for.

Pårørende oplyser, at hjælpen tilpasses borgeres behov. En pårørende tilføjer, at der arbejdes rehabiliterende med henblik på, at borger bliver mere selvhjulpne, hvilket borger også er blevet. En anden pårørende oplyser, at borger får ekstra besøg, hvis borger i perioder har behov for det. Den pårørende oplyser konkret eksempel.

Leder oplyser, at hjælpen tilpasses borgerens behov ved, at medarbejdere dokumenterer observerede ændringer, og disponator tilretter hjælpen.

En borger oplyser, at vedkommende gør det, vedkommende kan, når hjælpen ydes og får den fornødne tid dertil. Borgeren siger (citater): *"Det går stille og roligt og i det tempo, der er nødvendigt"*.

En pårørende oplyser, at vedkommende tror, borger gives mulighed for at bidrage med det, vedkommende kan.

Leder oplyser, at det fremgår af borgerens døgnrytme, der er udarbejdet af kontaktpersonen, hvad borgeren selv kan, og hvad medarbejderen skal hjælpe og støtte borgeren med.

Borgere oplyser, at medarbejdere snakker til dem på en ordentlig måde. En borger tilføjer, at borger er tryk ved medarbejdernes hjælp og siger (citater): *"Vi kan snakke om alt muligt"*.

En pårørende oplyser, at medarbejdere taler ordentligt til borger, og at borger oplever værdighed og tryk, når hjælpen modtages. Den pårørende oplyser, at borger ofte siger, at medarbejderen er søde.

En anden pårørende oplyser, at borger i langt overvejende grad oplever værdighed og tryk, når vedkommende modtager hjælp. Den pårørende tilføjer, at borger en sjælden gang har oplevet, at en ny medarbejder, på baggrund af misforståelser mellem medarbejder og borger, har været lidt hård i tonen. Den pårørende oplyser, at der går år mellem, at dette sker, og at det senest er sket for ca. ½ år siden.

Den pårørende oplyser, at medarbejderne – bortset fra ovenstående tilfælde - taler (citater): *"absolut pænt og overbærende"*.

Leder oplyser, at værdighed og respekt vægtes i kommunikationen med borgere, og at kommunikationen er tilpasset den enkelte borger.

Leder oplyser, at borgere er tilfredse med hjælpen, og måden den udføres. Leder oplyser, at hjemmeplejens værdier introduceres for nye medarbejdere. Leder tilføjer, at værdierne er, at hjælp og støtte tager udgangspunkt i, hvad borgeren giver udtryk for, vedkommende gerne vil have/ikke vil have, og at respektere borgerens valg for livet.

Borger, der modtager personlig hjælp og pleje, oplyser, at hjælpen bidrager til, at vedkommende kan opretholde sin personlige hygiejne og føle sig godt tilpas.

Pårørende oplyser, at hjælpen bidrager til, at borgere kan føles i velsoignerede og bevare deres værdighed.

Leder oplyser, at hjælpen bidrager til, at borgerne kan opretholde deres personlige hygiejne enten gennem guidning eller kompenserende hjælp

Borgere oplyser, at tidspunkt for hjælp passer for dem. En borger oplyser, at tidspunktet tilpasses, hvis vedkommende har behov derfor.

Pårørende oplyser, at borger selv bestemmer tidspunkt for at stå op/gå i seng.

	<p>Leder oplyser, at borgeres ønsker til tidspunkter for hjælp indhentes ved det første besøg og søges imødekommet i videst muligt omfang. Leder oplyser, at det aktuelt lykkes at imødekomme borgers ønsker for tidspunkter for hjælp i ca. 95 procent af besøgene.</p> <p>En pårørende oplyser vedrørende hjælpemidler, at borger har plejeseng.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger benytter rollator, badestol, forhøjet toilet og sengehest.</p> <p>Leder oplyser, at der i hjemmeplejegruppen er BASH medarbejdere, der har særlig viden om hjælpemidler.</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"> <li>- borgerne er tilfredse med hjælpen og den måde, hjælpen ydes.</li> <li>- borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.</li> <li>- der overvejende er værdighed i levering af hjælpen.</li> <li>- hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov.</li> <li>- borgerne overordnet oplever, at medarbejderne kommunikerer med dem på en respektfuld og ordentlig måde, når hjælpen ydes.</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 oplever, at medarbejderne kommunikerer med dem på en respektfuld og ordentlig måde.</li> </ul>

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

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommende ikke modtager praktisk hjælp.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp rengøring. Borgeren oplyser, at vedkommende ikke ved, hvor ofte hjælpen modtages.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til rengøring og sengetøjskift hver 3. uge.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring hver 3. uge. Den pårørende oplyser, at pårørende gør rent ved borger, da vedkommende har behov for yderligere rengøring ud over det hjemmeplejen yder. Den pårørende tilføjer, at behov for rengøring bl.a. skyldes, at der flere gange dagligt kommer mennesker (fra hjemmeplejen) i borgers hjem.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring 20 minutter hver 14. dag samt hjælp til de dele af sengetøjskift, som borger ikke selv kan.</p> <p>Den pårørende oplyser, at borger giver udtryk for, at rengøringen er for overfladisk.</p> <p>Den pårørende oplyser, at vedkommende har efterspurgt mere rengøring, hvilket ikke imødekommes.</p> <p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandard, hvilket bl.a. indebærer praktisk hjælp minimum hver 3. uge.</p> <p>Leder oplyser, at borgere generelt er tilfredse med hjælpen, men at nogle borgere har svært ved at forstå, at der er retningslinjer for, hvordan hjælpen skal udføres – eksempelvis at medarbejder ikke må flytte tunge spisestole.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende tror, medarbejdere er opmærksomme på, om borgers behov for hjælp ændrer sig.</p>
-----------------------	---



En borger oplyser om hjælpen, at vedkommende (citater) *"godt kan lide, at det bliver holdt"*

En pårørende oplyser, at toilet ikke i alle tilfælde rengøres hos borger.

Den pårørende oplyser, at borger er taknemmelig for den hjælp vedkommende modtager, og at praktisk hjælp bidrager til at borger kan have det godt – også når borger har gæster.

Den pårørende oplyser, at det har været nødvendigt, at pårørende gjorde opmærksom på, hvad borger har behov for hjælp til. Den pårørende tilføjer, at når vedkommende gør opmærksom på borgers behov, får borger hjælpen.

En anden pårørende oplyser, at vedkommende tror, medarbejdere rengør toilettet jævnlige. Den pårørende oplyser, at borger går meget op i, at hjemmet er pænt, og at vedkommende ikke har det godt med, at der ikke er ordentligt rent. Den pårørende oplyser, at borger undskylder, at hjemmet ikke er rent og undskylder, at medarbejdere ikke har tid til at gøre det bedre.

Leder oplyser, at nogle borgere får hjælp til rengøring hver 14. dag eller får gulvask ugentligt, samt at hjælpen tilpasses i dagligdagen i forhold til, at toilet rengøres og spild tørres op.

En medarbejder oplyser, at rengøringsopgaver udføres af en rengøringsassistent, der er opmærksom på, at observere, om der sker ændringer i borgers behov.

En pårørende oplyser, at det er de medarbejdere, der yder personlig pleje, der også gør rent ved borger.

Leder oplyser, at rengøringsopgaver udføres af en servicemedarbejder, men ved særligt sårbare borgere udføres rengøringsopgaver af det personale, der i forvejen yder andet hjælp og støtte. Ved rengøringsopgaver, hvor der er fokus på rehabilitering, udføres opgaverne af BASH medarbejderne.

Leder oplyser, at det bidrager til borgers værdighed, at deres hjem er rent, og at praktisk hjælp kan bidrage til, at borgere har overskud til andre aktiviteter i hverdagen.

Borgere oplyser, at medarbejdere snakker til dem på en ordentlig måde og respekterer, at de arbejder i borgers hjem.

En borger oplyser smilende, at medarbejderne (citater): *"holder mig i ørene i forhold til at få tingene gjort"*. Borger tilføjer, at borger *"holdes i ørene"* på en ordentlig måde af medarbejderne.

Pårørende oplyser, at medarbejdere snakker til borgere på en værdig måde.

En borger oplyser, at når en medarbejder vasker op, er det borgers opgave at tørre af og sætte på plads. Borgeren oplyser, at vedkommende selv vasker tøj, dog sætter medarbejderne nogle gange vaskemaskinen i gang, hvorefter borger selv tømmer maskinen og hænger tøjet op. Borgeren oplyser, at vedkommende ikke inddrages i øvrige praktiske opgaver, når hjemmeplejen ydes.

En anden borger oplyser, at vedkommende selv vasker tøj, samt at vedkommende tørrer støv af, enten inden hjemmeplejen kommer eller samtidig med, at hjemmeplejen gør rent.

En pårørende oplyser, at vedkommende ikke ved, om borger deltager i de praktiske opgaver, når vedkommende modtager hjælp.

En anden pårørende oplyser, at borger ikke deltager, og at borger ikke vil gå i vejen, når der gøres rent.

Leder oplyser, at borgere bidrager i det omfang, de kan og med respekt for, at nogle borgere ikke har lyst til at bidrage. Leder oplyser, at borgere søges motiveret bl.a. ved at BASH terapeuten udarbejder små mål sammen med borgeren eller ved at opfordre til, at medarbejder og borger udfører opgaven i samarbejde.

	<p>En borger oplyser, at medarbejdere yder hjælp til rengøring efter en fast plan. Borgeren oplyser, at det ikke betyder noget for vedkommende ikke at vide, hvornår medarbejderne kommer.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende i kort tid har modtaget praktisk hjælp, og at vedkommende kender tidspunktet og mener at vide ugedagen, hvor der ydes praktisk hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at borgere ved opstart af hjælpen spørges til ønsker for tidspunkt, og at dag for rengøring kan ændres efter borgers ønske.</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"> <li>- borgerne er tilfredse med den måde, hjælpen ydes.</li> <li>- medarbejdere yder hjælpen, så borgere oplever tryghed og værdighed.</li> <li>- borgerne er tilfredse med graden af inddragelse.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjælpen ikke i alle tilfælde tilpasses borgerens aktuelle behov.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere og pårørende 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>To borgere oplyser, at de ikke modtager hjælp vedrørende kost og måltider.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende modtager mad fra madservice i Holsted, og at vedkommende selv varmer maden. Borgeren oplyser, at maden smager godt, og ser indbydende ud.</p> <p>Borgeren oplyser, at vedkommende bestiller varm mad fra en bestillingsliste, hvor der er valgmuligheder.</p> <p>Borgeren oplyser vedrørende den kolde mad, at hjemmeplejen smører maden, og at borger ikke selv vælger pålægget, fordi det derved er spændende, hvad der er på maden. Borgeren oplyser, at vedkommende er tilfreds med tidspunktet for, hvornår den kolde mad tilberedes, og at vedkommende bestemmer tidspunktet for, hvornår vedkommende vil spise.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager mad fra madservice i Holsted. Den pårørende oplyser, at borger er meget godt tilfreds med maden, og at der er valgmuligheder, når borger skal bestille maden. Den pårørende oplyser, at borger og en medarbejder sidder sammen og udfylder bestillingen.</p> <p>Den pårørende oplyser, at hjemmeplejen stiller ingredienserne frem til den kolde mad, hvorefter borger selv smører sin mad. Den pårørende oplyser, at medarbejdere tidligere smurte borgers kolde mad, men at hjælpen er blevet tilpasset i forhold til, at borger selv er blevet i stand til at gøre det.</p> <p>Den anden pårørende oplyser, at borger modtager mad fra Hotel Rødding hver anden dag, og at borger er tilfreds med maden, der ser indbydende ud og er varieret. Den pårørende oplyser, at der ikke er valgmuligheder vedrørende den varme mad, men at der sendes en ugeplan ud til borger.</p> <p>Den pårørende oplyser, at borger selv smører den kolde mad.</p> <p>Leder oplyser, at mange borgere modtager menu fra Madservice Vejen.</p>
-----------------------	--

	<p>Leder oplyser, at borgere er meget tilfredse med maden, fordi den er veltillavet, og der er valgmuligheder. Leder oplyser, at medarbejdere kan være behjælpelige med at udfylde bestillingssedler vedrørende menuer samt yder hjælp til opvarmning.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere yder hjælp til at smøre smørrebrød, og herunder er i dialog med borgere om pålæg. Leder tilføjer, at medarbejdere kan varetage indkøb, efter i samarbejde med borger, at have udarbejdet indkøbsliste.</p> <p>STS+ observerer, at medarbejder medbringer indkøbte madvarer til borger, og sætter varerne på plads under besøget.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere holder øje med, om borger spiser og drikker tilstrækkeligt.</p> <p>Den pårørende oplyser, at i starten, hvor borger modtog hjælp fra hjemmeplejen, manglede medarbejdere overblik over borgers behov for hjælp, og årsag til borgers manglende appetit blev ikke undersøgt. Den pårørende oplyser, at vedkommendes anmodning om flere besøg i den forbindelse blev imødekommet.</p> <p>STS+ observerer, at borgere opfordres/vejledes til væskeindtag.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke aktuelt er borgere, der modtager støtte til spisning.</p> <p>Leder oplyser, at borgere med behov derfor, ernæringscreenses ved opstart af hjælp fra hjemmeplejen samt ved ændringer vægt.</p> <p>Leder oplyser, at borgere kan tilbydes vurdering fra terapeuter vedrørende behov for tilpasset kost.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende kost og måltider 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 maden.</li> <li>- hjælp i forbindelse med måltider tilpasses borgers behov.</li> <li>- borgere er tilfredse med tidspunkter for hjælp i forbindelse med måltider.</li> <li>- borgere bliver inddraget relevant og har indflydelse vedrørende kosten.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- årsag til en borgers manglende appetit ikke i alle tilfælde undersøges.</li> </ul>

### 3.5. REHABILITERING

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommende får mulighed for at gøre det, vedkommende selv kan, når hjælpen gives, og at der er den fornødne tid dertil.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere har mulighed for at gøre det, de selv kan, når hjælpen modtages. En pårørende tilføjer, at medarbejdere afvejer, om borger vil udtrættes ved at bruge kræfter på at bidrage.</p> <p>Leder oplyser, at rehabilitering og BASH tankegangen er implementeret. Leder oplyser, at der udarbejdes BASH screeningsforløb to gange om året. Leder oplyser, at borgers energiforvaltning indgår i den faglige vurdering om rehabilitering. Leder oplyser, at der er et godt samarbejde med BASH terapeuter, som er ansat i kommunen.</p> <p>Leder oplyser, at det beskrives i døgnrytmen, hvad borger selv kan.</p> <p>To borgere oplyser, at behov for hjælp ikke har ændret sig. En borger oplyser, at medarbejdere holder øje med, om borgers behov ændrer sig. En borger oplyser, at vedkommende er blevet tilbudt mere hjælp.</p>
-----------------------	--

	<p>En tredje borger oplyser, at vedkommendes behov for hjælp har ændret sig, og at borger nu modtager praktisk hjælp. Borgeren oplyser, at vedkommende ikke ved, hvem der iværksatte, at borger får praktisk hjælp.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger hjælp har ændret sig, og er blevet tilpasset vedrørende hjælp i forbindelse med måltider, men at hjælpen ikke er tilpasset i forhold til behov for daglig rengøring af toilet, samt at hjælp til en praktisk opgave blev tilpasset på den pårørendes og ikke på medarbejderes initiativ.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at hjælpen bliver tilpasset i forhold til borgers behov. Den pårørende oplyser eksempler.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere hver morgen ser på, hvordan borgere er triageret, og at der en gang om ugen holdes triageringsmøder, hvor der også deltager en fast tilknyttet sygeplejerske.</p> <p>To borgere oplyser, at de bliver inddraget i det, de gerne vil inddrages i. En borger siger <i>"Ja bestemt – vi kan snakke om alt"</i>.</p> <p>Pårørende oplyser, at borgere inddrages i det, de gerne vil inddrages i.</p> <p>Leder oplyser, at BASH medarbejdere vurderer borgeres behov for hjælpemidler, herunder hjælpemidler der understøtter at borgeres mulighed for at blive mere selvhjulpne.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 borgeres behov for hjælpemidler vurderes.</li> <li>- der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hjælpen ikke i alle tilfælde tilpasses borgeres behov.</li> </ul>

### 3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVER

<p>Indsamlet data</p>	<p>Borgere oplyser, at de er tilfredse med den måde, medarbejderne snakker og lytter til dem.</p> <p>En medarbejder oplyser om et fokus på, at medarbejder er gæst i borgers hjem, hvilket betyder, at medarbejdere kommer ind i hjemmet på en ordentlig måde; lytter til borgeren, og spørger ind til, hvordan borgeren har lyst til, hjælpen skal ydes.</p> <p>Medarbejderen tilføjer desuden et fokus på at snakke pænt til borgerne og møde dem med en glad og smilende tilgang.</p> <p>Pårørende oplyser, at medarbejdere taler til borgere på en ordentlig og respektfuld måde. En pårørende oplyser dog konkret eksempel, hvor en borger ikke oplevede, at medarbejder kommunikerede respektfuldt med borger.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderes kommunikation er værdig, respektfuld og inddragende, og at der i kommunikationen med borgere med nedsat funktionsniveau lægges vægt på et grundigt kendskab til borgeren, hvilket kræver at der er kontinuitet i, hvem der hjælper borgeren.</p>
-----------------------	--

	<p>STS+ observerer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der mellem borger og medarbejder udveksles humoristiske bemærkninger.</li> <li>- der opstår pauser i dialogen, og borger fortæller om, hvordan vedkommende oplever sin tilstand.</li> <li>- medarbejder er vedholdende i forhold til at få afklaret, hvordan borger har det.</li> </ul> <p>Medarbejder siger eksempelvis: (citater): <i>"Du vil sakke udenom kan jeg høre"</i>. Medarbejder siger dette i en venlig tone, og borger griner.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medarbejdere spørger til, hvordan borger klarer de udfordringer, besøget vedrører, og medarbejder spørger til, hvordan borger klarer sin hverdag – eksempelvis hvordan borger får dækket sine indkøbsbehov.</li> <li>- medarbejder opsummerer for borger, hvordan medarbejder vurderer borgers tilstand.</li> <li>- medarbejder orienterer sig ved ankomst om, hvor borgere er, og spørger hvordan de ønsker hjælp. En borger svarer medarbejder (citater): <i>"ligesom du plejer"</i>.</li> </ul> <p>Borgere oplyser, at medarbejderne leverer hjælpen på en rolig måde. To borgere tilføjer, at medarbejderne snakker lidt i forbindelse med, at de leverer hjælpen.</p> <p>To borger oplyser, at de henholdsvis er ret sikker på/kan få hjælp til noget, de ikke plejer at få hjælp til, men får behov for.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende oplever, at hjælpen gives bedst muligt inden for de givne rammer. Den pårørende oplyser, at medarbejderne er søde, og at det er vigtigt for borger, at det er nogenlunde de samme medarbejdere, der hjælper borger, og at dette søges imødekommet.</p> <p>En pårørende oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen</p> <p>En pårørende oplyser, at borgers ønsker og behov tilgodeses bortset fra rengøring, hvor borger gerne vil have det pænere.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes på en højere grad af frihed i planlægningen af hjælpen ved de enkelte besøg.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen er fleksibel. Leder oplyser konkret eksempel.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere i hverdagen har mulighed for at træffe beslutninger om ændring i ydelsen og at lægge ekstra besøg ind.</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 overordnet foregår på en værdig og respektfuld måde.</li> <li>- medarbejderes 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> <li>- hjælpen til borgerne ydes fleksibelt.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- det ikke er alle tilfælde, hvor borger oplever, at medarbejdere kommunikerer respektfuldt.</li> </ul>

### 3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at en pårørende har været kontaktperson for borger, men at borger derud over ikke tror, der er samarbejde mellem hjemmeplejen og pårørende.</p> <p>En anden borger oplyser, at pårørende ikke har kontakt med hjemmeplejen.</p> <p>En tredje borger oplyser, at medarbejdere og pårørende snakker sammen en gang imellem, og at pårørende er tilfredse med samarbejdet. Borgeren tilføjer: <i>"Jeg er godt tilfreds, som jeg har det"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at der er løbende dialog med hjemmeplejen, og at vedkommende opfatter samarbejdet som godt.</p> <p>Den pårørende oplyser, at vedkommende er tilfreds med fleksibiliteten i hjemmeplejen.</p> <p>Den pårørende oplyser desuden, at vedkommende overordnet er godt tilfreds, men at pårørende i begyndelse, hvor borger modtog hjemmepleje, fandt det nødvendigt at være hos borger hver dag for at sikre, at hjælpen blev ydet korrekt, fordi mange forskellige medarbejdere ydede hjælpen. Den pårørende tilføjer, at dette ikke skal tages som udtryk for mistillid til hjemmeplejen.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at vedkommende orienteres, men at vedkommende ville ønske, der var et større informationsniveau om borgers almentilstand, samt når borger eksempelvis har været til læge. Den pårørende oplyser, at borger ikke kan orientere den pårørende grundet dårlig hukommelse.</p> <p>Den pårørende oplyser, at vedkommende er tryk ved hjemmeplejen, og at der er et fint samarbejde.</p> <p>Leder oplyser, at det er individuelt, hvordan pårørende inddrages. Leder oplyser, at det ofte er kontaktpersonen, der varetager kontakten med pårørende enten telefonisk eller ved at skrive i en kalender i borgers hjem.</p> <p>Leder oplyser, at det vægtes, at pårørende føler sig inddraget i det omfang, de skal være det, og at de oplever at blive mødt og hørt i det behov, de har.</p> <p>Leder oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at pårørende er tilfredse med samarbejdet.</p>
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende.</li> <li>- hjemmeplejegruppen lægger i samarbejdet med pårørende vægt på, at pårørende føler sig inddraget og bliver mødt i deres behov.</li> <li>- pårørende er tilfredse med samarbejdet med hjemmeplejegruppen med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle pårørende oplever, at de informeres tilstrækkeligt.</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, 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"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgerne</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)