



KVALITETSVURDERING

RØDDING HJEMMEPLEJE

VEJEN KOMMUNE

2023

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger og tilføjer, at det har været en stor hjælp ift, hvad de som pårørende	4
Datagrundlag	5
Formål og metode	13
Kontaktoplysninger	14

FORORD

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

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

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

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

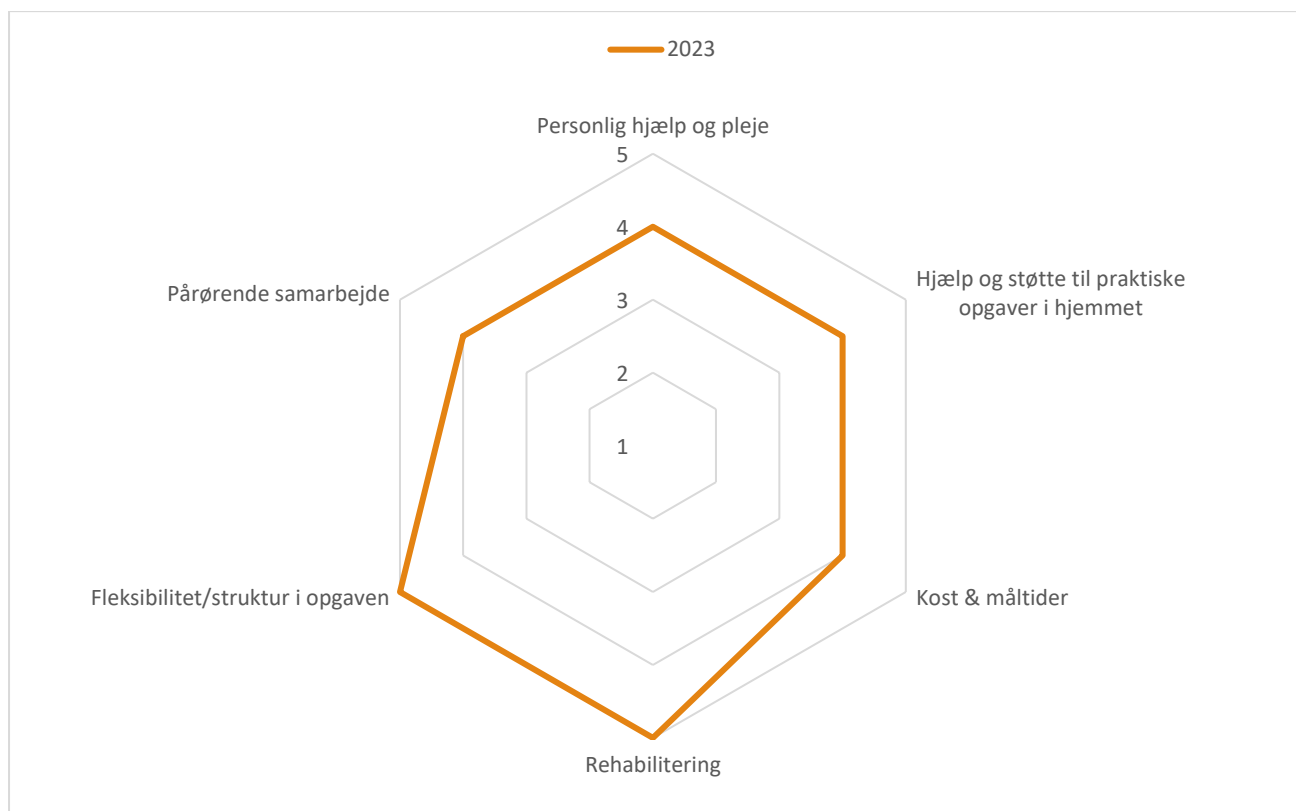
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Rødding Hjemmepleje samlet har god kvalitet.



Figuren viser hjemmeplejegruppens scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at seneste tilsyn har givet anledning til refleksion og udvikling.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er god. STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.	4

	<p>STS+ vurderer, at borgerne 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 hjælpen ikke i alle tilfælde ydes med en tilgang, der afspejler respekt for borgeren og forståelse for borgerens behov.</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 borgere ikke i alle tilfælde er tilfredse med den måde hjemmeplejegruppen yder praktisk hjælp, herunder at kvaliteten af indsatser er personafhængige.</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 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 hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med det tidspunkt og den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</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>	5
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>	5

	<p>STS+ vurderer, at borgernes ønsker og behov tilgodeses i videst muligt omfang, og at hjælpen i meget høj grad ydes fleksibelt.</p> <p>STS+ vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har mulighed for at træffe beslutninger vedrørende hjælpen i hverdagen med henblik på at sikre den bedste hjælp i den konkrete situation.</p>	
Pårørende samarbejde	<p>STS+ vurderer, at 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 der er en tillidsfuld og anerkendende kommunikation.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle pårørende er tilfredse med omfang og niveau for inddragelse og kommunikation.</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"> Øget fokus på, at hjælpen i alle tilfælde ydes med en respektfuld tilgang og kommunikation (jf. Personlig hjælp og pleje) Øget fokus på, at hjælpen i alle tilfælde tilpasses borgeres behov (jf. Personlig hjælp og pleje og Praktisk hjælp og Kost og Måltider) Øget fokus på, hvordan borgeres ønsker i højere grad kan imødekommes når det omhandler tidspunkter for hjælp til måltider og spænd mellem måltider (jf. Kost og måltider)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM RØDDING HJEMMEPLEJE

Adresse
Rødding Engvej 3, 6630 Rødding
Leder
Helle K. Jacobsen
Antal borgere
238
Antal ansatte og personalesammensætning
Hjemmeplejen: 8 social- og sundhedsassistenter, 21 social- og sundhedshjælpere, 3 ufaglærte medarbejdere.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
14.-11-2023 kl. 08.15 – 13.45
Deltagere i interviews

<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere (enkeltinterview, ved 2 ud af 3 interview var pårørende tilstedeværende) • Gruppeleder (enkeltinterview) • 3 pårørende (interview med pårørende d. 15-11-23 og d. 16-11-23 og d. 20-11-23)
Observation
Observation af 2 plejesituationer kl. 08.45 – 10.15
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 (2021) • Tilsynsrapport på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg d. 15-11-2021 jf. Lov om social service § 151 • Høringssvar modtaget 04-12-2023 (ingen bemærkninger)
Tilsynskonsulent:
Flemming Hansen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

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

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp dagligt til toiletbesøg og personlig soignering samt til medicinbehandling. Borger oplyser, at vedkommende er tilbudt bad på plejecenter, grundet APV, men har takket nej, og pårørende hjælper i stedet med bad. En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp to gange om dagen til medicinbehandling.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende får hjælp til et ugentligt bad på plejecenteret og modtager hjælp til medicinbehandling tre gange om dagen. Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ikke modtager hjælp til personlig pleje men til medicinbehandling to gange dagligt.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger, aktuelt og grundet en brækket hofte, hele døgn, modtager omfattende hjælp til personlig hjælp og pleje, der omhandler toiletbesøg, personlig soignering, bad samt medicinbehandling. Pårørende oplyser, at borger ligeledes, i mindre grad, modtog hjælp før hoftebrækkede.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger dagligt modtager hjælp til toiletbesøg og til bad en gang i ugen.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med hjælpen, og udtaler (citater): <i>"klokkeklart, jeg har ikke noget at klage over, er selv overrasket over hjælpen, aldrig et surt hoved"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med hjælpen, men at det stresser vedkommende, at levering af medicin, kan være ustabil.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne er tilfredse med hjælpen, og leder oplyser, at hjemmeplejen kun modtager få klager, primært fra pårørende.</p>
----------------	--

En pårørende oplyser, at det er vedkommendes indtryk, at hjælpen passer til borgers behov og at hjælpen løbende tilpasses.

En anden pårørende oplyser, at hjælpen på et møde med visitator, i år, er blevet tilpasset borgers behov. Den pårørende oplyser, at responstiden for kald, i enkelte tilfælde har betydet, at borger ikke kunne nå at komme på toilet. Og pårørende oplyser, at borger, til hjemmeplejen, havde afmeldt et fast tryghedsbesøg i forbindelse med sengetid, hvilket er blevet genoprettet, på baggrund af involvering fra pårørende til hjemmeplejen og præcisering af formålet med besøget.

To borgere oplyser, at hjælpen passer til deres behov, og at de kan opretholde deres hygiejne og føle sig velsoignerede. To borgere oplyser, at deres behov ikke er ændret. En borger oplyser, at hjemmeplejen spørger ind til vedkommende hver dag og vedkommende oplyser, at hjælpen løbende tilpasses.

Leder oplyser, at hjælp og pleje løbende tilpasses den enkelte borgers behov og leder oplyser, at der rettes henvendelse til visitator, hvis der vurderes behov for ændring i den visiterende hjælp.

En borger oplyser, at medarbejdere er venlige, omsorgs- og respektfulde når de hjælper vedkommende, og tilføjer (citater): *"jeg forventer, at de har styr på deres ting, og jeg siger det højt, hvis der er noget"*.

En anden borger oplyser, at hjælpen ydes med værdighed og foregår med den fornødne tid og med kommunikation i øjenhøjde.

Leder oplyser, at indsatsen leveres med værdighed og respekt for borgeren og at dette er et vigtigt omdrejningspunkt i hjemmeplejens værdigrundlag, og i den daglige ledelse, ved ansættelser, mus-samtaler mm. Leder giver flere eksempler på, værdier og tilgange, der skal afspejles i borgernes hjem.

En pårørende oplyser, at der er værdighed og tryghed i hjælpen (citater): *"de er alle sammen søde ved, og mange kender fra tidligere"*.

En anden pårørende oplyser, at (citater): *"overskriften er, at er tilfreds, men der er også ting, som er utilfreds med"*. Den pårørende oplyser, at det er personafhængigt, hvorvidt borger, i mødet med hjemmeplejen, mødes i øjenhøjde, og pårørende kunne ønske lidt mere omsorg for borger i hverdagen.

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. Dette understøttes af hjemmeplejens BASH-terapeut og BASH-medarbejdere og af et godt samarbejde mellem borgere og medarbejdere.

STS+ observerer ved det første besøg at

- medarbejder starter med at præsentere sig, banker på borgers dør og siger (citater): *"godmorgen"* og *"frisk som en havørn"*.
- borger forberedes før handlinger om personlig pleje/hjælp udføres (eks. *"må jeg lige have lov til at"* og *"jeg skal lige have det under neglene væk"*, *"jeg kommer lige over på den anden side"* og *"jeg skal lige have dig herover"*).
- følger borgers udsagn (eks. borger siger *"tak for hjælpen"* medarbejder svarer *"alt for dig"*).
- perioder med stilhed og perioder med korte samtaler, medarbejder anvender et ensartet roligt stemmeleje.
- medarbejder anerkender borger og borgers udsagn (eks. *"det er så dejligt, du siger det"*, *"du er simpelthen så dygtig"* og *"det er jeg glad for"*).
- medarbejder opfordrer og motiverer borger til at børste tænder.

	<ul style="list-style-type: none"> - der er perioder med grin og latter og en munter tone mellem borger og medarbejder. - i forbindelse med påklædning siger medarbejder (citater): <i>"nu har jeg en dejlig frisk bluse med til dig"</i>. - medarbejder rydder op efter personlig pleje og forbereder morgenmad og serverer det for borger. - medarbejder siger på gensyn (citater); <i>"vi ses senere i dag"</i>. <p>STS+ observerer ved andet besøg at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borger får mulighed for at gøre det borger selv kan ifm. toiletbesøg og daglig soignering. - medarbejder er tæt på borger i forbindelse med iklædning af tøj og indsatsen afstemmes med borger i forhold til struktur og omfang af hjælp, der inkluderes hjælpemiddel i form af en rollator til at understøtte indsatsen. - medarbejder og borger taler om daglige gøremål under besøg. - borger fortæller medarbejder, at (citater): <i>"nogle hjælper mig på en anden måde"</i>. <p>En borger oplyser, at tidspunkter for hjælp passer vedkommende og vedkommende oplever, at der er fleksibilitet i modtagelse af hjemmepleje.</p> <p>En anden borger oplyser, at tidspunkter for hjælp ikke er så vigtige, da vedkommende altid er hjemme.</p> <p>Leder oplyser, at der i hjemmeplejen lyttes til borgernes ønsker for tidspunkter for hjælp, og at ønskerne i videst muligt omfang efterleves og imødekommes på baggrund af dialog med borgeren og evt. ved tilretning af medarbejderes arbejdstider.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger havde et ønske om at komme tidligere op, hvilket blev hørt og ændret i samarbejde med hjemmeplejen og disponator.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende anvender et tilpasset toiletsæde.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende har alarm-kald og iltapparat som personlige hjælpemidler i hjemmet. Borger oplyser i den forbindelse, at vedkommende savner viden om rengøring/vedligehold af iltapparat.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger benytter rollator og el-scooter.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger benytter hospitalsseng, stålift, toiletstol, sædeforhøjer, rullebord og rollator, og pårørende oplyser, at (citater): <i>"der er det som der skal være"</i>.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger benytter rollator og en sædeforhøjer til toilet.</p> <p>Leder oplyser, at der i APV og BASH medarbejderes funktion ligger at sikre hjælpemidler – herunder hjælpemidler, der kan bidrage til at borgere bliver mere selvhjulpne.</p> <p>En pårørende fremhæver kommunens tilbud om demens kursus for pårørende, og tilføjer, at det har været en stor hjælp ift., hvad de som pårørende kan forvente omkring hjælp og pleje samt ift. hjælpemidler.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at en demenskonsulent er tilknyttet ift. vurdering af borgers demensstatus og behov forbundet hermed.</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 overordnet tilfredse med hjælpen og den måde, hjælpen ydes. - borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.

	<ul style="list-style-type: none"> - der er overordnet værdighed i hjælpen. - hjælpen tilpasses overordnet borgernes 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"> - borgerne ikke i alle tilfælde er tilfredse med hjælpen og den måde, hjælpen ydes. - pårørende ikke i alle tilfælde oplever at deres pårørende mødes ensartet og med værdighed af medarbejdere.
--	---

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende modtager privat rengøring og ingen hjælp fra hjemmeplejen til praktiske opgaver.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring af gulve hver 3. uge.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende ingen hjælp modtager til praktiske opgaver i hjemmet.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring hver 3. uge samt hjælp til sengetøjsskift. Pårørende oplyser, at borger også er bevilliget hjælp til indkøb, men borger ønsker selv sammen med pårørende, at varetage dette.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at vedkommende står for alt det praktiske hos borger, da borger ikke ønsker hjælp fra andre, til praktiske opgaver i hjemmet. Pårørende oplyser, at hjemmeplejen har spurgt ind til bevilling omkring hjælpebehov.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til tøjvask og pårørende er i tvivl om borger modtager hjælp til sengetøjsskift. Den pårørende oplyser, at borger har privat rengøringshjælp.</p> <p>Leder oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden og deres visitation. Leder oplyser, at borgerne er tilfredse med hjælpen, (citater): <i>"kan ikke huske, hvornår jeg har fået en klage"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at borgere tilbydes en individuel indsats, med udgangspunkt i en dialog med borgeren og dennes behov, f.eks. gør vi ekstra rent, hvis borger har hund, tisser ved siden af toilettet eller spilder, og (citater): <i>"mange medarbejdere gør det af sig selv eller løfter behovet over for mig"</i>.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke er tilfreds med den tid, der er afsat og med kvaliteten af rengøring. Borger oplyser, at vedkommende undrer sig over, hvorfor medarbejdere ikke må gøre rent under borde og seng, for så (citater): <i>"bliver det jo ikke rent"</i>. Borger oplyser, at kvaliteten af rengøring er personafhængig.</p> <p>En pårørende oplyser, at behovet for rengøring ved borger er større end hver 3. uge, fordi medarbejdere bl.a. ikke må flytte møbler, og pårørende oplyser, at der er tilkøbt ekstra rengøringsydelse ved en privat udbyder.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejdere som kommer i vedkommendes hjem er søde og rare og taler ordentligt til vedkommende.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere bestemt gør det bedste de kan og har en respektfuld tilgang, i borgers hjem.</p> <p>En borger oplyser, at det er betydningsfuldt for vedkommende, at de får praktisk hjælp, og vedkommende oplyser, at det frigør energi til andre ting, f.eks. at være social i aktivitetshuset.</p>
----------------	--

	<p>Leder oplyser, at praktisk hjælp bidrager til, at borgerne kan bevare deres værdighed og letter borgernes daglige tilværelse og frigiver energi til borgernes andre gøremål.</p> <p>Leder oplyser, at både praktisk og personlig hjælp udføres af samme medarbejdere, dette med fokus på sammenhæng i plejen og hjælpen og færre skift af medarbejdere.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger anvender praktiske hjælpemidler til at lette hverdagen, og at der er dialog med hjælpemiddelcentralen i forhold til råd og vejledning.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejen har fokus på inddragelse, og at en borger skal inddrages i opgaverne, når det er muligt for borgeren.</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 overordnet er tilfredse med den måde, hjælpen ydes. - medarbejderne yder hjælpen, så borgerne oplever trykthed og værdighed. - borgerne er tilfredse med graden af inddragelse. - hjælpen tilpasses borgernes behov. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - at ikke alle borgere oplever, at hjælpen ydes ensartet. <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

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommende tidligere har modtaget maden fra Vejen Madservice, men ikke længere, (citater): <i>"maden var god nok, men blev træt af det i længden"</i>. Borger oplyser, at vedkommende kan få hjælp af medarbejdere til at få smurt mad til frokost, men vedkommende oplyser, at det primært er pårørende som hjælper med den daglige mad.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får mad fra Hotel Rødding, hvilket der er stor tilfredshed med, både i forhold til udvalget af mad og med, at maden kommer til tiden.</p> <p>En tredje borger oplyser, at husstanden selv står for madlavning.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne er tilfredse med den varme mad, der leveres fra Vejen Madservice, samt at borgere er tilfredse med den måde, de får hjælp i forbindelse med måltider, og tilføjer (citater): <i>"har ikke hørt andet, end de er tilfredse"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager mad fra Hotel Rødding, og at borger er tilfreds med maden og måden den leveres på.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til alle måltider. Den pårørende oplyser, at borger modtager mad fra Vejen Madservice, og at borger er tilfreds med maden og hjælpen heromkring. Den pårørende oplyser, at medarbejdere serverer maden indbydende, på eget porcelæn, og hjemmeplejen motiverer til, at borger får spist tilstrækkeligt.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til alle måltider og får mad fra Hotel Rødding. Den pårørende oplyser, at tidspunkter for morgenmad til borger varierer, hvilket indebærer, at der kan være et kort spænd til middagsmaden serveres.</p> <p>Leder oplyser, at nogle borgere spiser på plejecenteret Enghaven.</p>
-----------------------	---

	<p>Leder oplyser, at tidspunkter for hjælp til aftensmåltidet tilstræbes at ligge mellem kl. 16 – 18.30, og at tidspunktet så vidt muligt tilpasses borgernes ønsker. Leder oplyser, at der vedrørende tidspunkter for hjælp er fokus på, at der er spredning på måltiderne. Leder oplyser, at medarbejdere yder hjælp til anretning af morgenmad, opvarmning, anretning og servering af varm mad, at smøre og anrette den kolde mad og hjælp i forbindelse med spisning.</p> <p>STS+ observerer at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - medarbejder anretter og serverer morgenmad, med kaffe, til borger, i soveværelset, og siger (citater): <i>"her er lidt at starte på"</i>. <p>Leder oplyser, at medarbejdere har fokus på borgere der er småt-spisende, har vægttab eller skal motiveres til at spise og udtaler i den sammenhæng (citater): <i>"det kræver tid, og det nytter ikke vi har travlt"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at strukturen for borgers morgenmad, har været forsøgt ændret, for at tilgodese borgers ønske om tidligere morgenmad, men at det ikke altid lykkes i praksis i hverdagen. Den pårørende oplyser, at det er personafhængigt, hvordan maden smøres og tilberedes, og beskriver, at medarbejdere ikke altid undersøger, hvorvidt borger har brød i fryser eller anvender det pålæg i køleskabet, som borger ønsker.</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"> - borgerne er tilfredse med maden. - borgerne overordnet er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider. - borgere overordnet er tilfredse med tidspunkter for hjælp i forbindelse med måltider. - borgere bliver inddraget relevant vedrørende kosten <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - at ikke alle pårørende er tilfredse med den hjælp og støtte deres borgere modtager i forbindelse med måltider. - at der i nogle tilfælde kan være kort interval mellem morgenmad og middagsmad.

3.5. REHABILITERING

<p>Indsamlet data</p>	<p>To borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det de kan, når hjælpen modtages, og at der er den nødvendige tid dertil.</p> <p>En tredje borger oplyser, at borger ikke er inddraget ved rengøring i hjemmet, da vedkommende ikke kan bidrage med noget.</p> <p>En pårørende oplyser, (citater): <i>"jeg tror de har OBS på og tager udgangspunkt i det selv kan"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at rehabilitering er stort fokusområde for Rødding Hjemmepleje. Leder oplyser, at BASH terapeut/medarbejdere understøtter de opgaver, hvor der kan arbejdes rehabiliterende – herunder opgaver hos borgerne, der er i BASH forløb. Leder oplyser, at samarbejdet med terapeuter er velfungerende, så medarbejdere i hverdagen kan understøtte terapeuters træning.</p> <p>Leder oplyser, at den rehabiliterende tilgang indgår som en del af oplæringsprocessen for nye medarbejdere, hvor selvhjælp og værdier ligeledes italesættes og præsenteres.</p> <p>Leder oplyser, at den rehabiliterende tilgang forventningsafstemmes med borgerne i dialog, hvor medarbejderen har en rolle i at forklare og motivere borgeren til at indgå i</p>
-----------------------	---

	<p>det rehabiliterende samarbejde. Leder tilføjer (citater): <i>"de fleste borgere ønsker at være mest muligt selvhjulpne"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at der afholdes både triage-, morgen- og p-møder, hvor de rette indsatser, i forhold til borgernes ændrede behov og potentiale for rehabilitering, drøftes.</p> <p>Medarbejder oplyser, at vedkommende har funktion som BASH-medarbejder og beskriver, hvor vigtigt det er at respektere og inddrage borgerne omkring det de selv kan og (citater): <i>"have dem med i forløbet"</i>.</p> <p>En borger oplyser, at hjælpen tilpasses borgerens behov og vedkommende oplever, at blive inddraget heromkring.</p> <p>En borger oplyser, at hjemmeplejens indsats blev ændret/reduceret på baggrund af ændret status i vedkommendes hjem, dette blev gennemført med initiativ fra hjemmeplejen og i dialog med vedkommende.</p> <p>Leder oplyser, at hjælpen forsøges tilpasset med sammenhæng i indsatserne, så der kommer færrest mulige medarbejdere og besøg, hertil anvendes f.eks. E-besøg, hvor borgeren via en skærm modtager hjælp og vejledning.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere eller eventuelt forflytningsvejledere eller BASH medarbejdere instruerer borgere i anvendelse af hjælpemidler.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere er opmærksomme på, at borger selv kan, skal borger selv gøre, og pårørende kommer med eksempel herpå. Den pårørende oplyser, at hjælpen, med inddragelse af borger, er blevet tilpasset borgers behov.</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 borgernes behov for hjælpemidler vurderes. - medarbejdere under udførelse af ydelserne har fokus på at handle på ændringer i borgernes behov.

3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVEN

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser om kommunikationen med medarbejdere (citater): <i>"den kan ikke være bedre"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at medarbejdere er meget høflige, venlige og ordentlige i deres kommunikation.</p> <p>Leder beskriver medarbejderes kommunikation som respektfuld med værdighed for øje, leder tilføjer: <i>"vi skal huske, at vi kommer i borgerens hjem"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at ved borgere med nedsat funktionsevne er der fokus på at tilpasse kommunikationen, eventuelt med inddragelse af andre faggrupper, afholdelse af sparringsmøder, demenskonsulent, kursusforløb eller via supervision.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende og pårørende har bedt om et fast team, hvilket i hovedtræk er blevet hørt og efterlevet.</p> <p>En anden borger oplyser, at der kommer mange forskellige medarbejdere herunder vikarer, men (citater): <i>"det gør ikke noget, de kan godt finde ud af, hvad de skal hjælpe mig med"</i>. Borger oplyser, at vedkommende ikke oplever noget, der er indviklet i hjælpen og tilføjer (citater): <i>"nogle gange venter jeg 15 minutter på, at hjemmeplejen skal komme, men det skyldes nok, at de har travlt andre steder, og det er ok"</i>.</p>
-----------------------	--

	<p>En pårørende oplyser, at der aktuelt opleves fast og gennemgående personale omkring borger.</p> <p>Borgere oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen. Borgere oplyser, at de ved, at tidspunkter for at modtage hjælp kan ændres ved ønske derom.</p> <p>To pårørende oplyser, at det er fleksibelt og nemt, at lave aftaler eller ændringer i aftaler med hjemmeplejen.</p> <p>STS+ observerer at</p> <ul style="list-style-type: none"> - det er afspejlet i medarbejders varetagelse af to indsatser, at medarbejder kender borgerne, deres pleje- og hjælpebehov, herunder borgernes individuelle behov for struktur og muligheder for tilpasning og fleksibilitet. <p>Leder oplyser, at der er opmærksomhed på, at borgeres behov tilgodeses inden for det, der er visiteret. 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 at være fleksible og imødekomme borgerne i deres ønsker.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere i hverdagen i hverdagen kan prioritere og træffe beslutninger, inden for aftalte rammer, vedrørende afvigelser i struktur og i forhold til en hensigtsmæssig udførelse af hjælpen til borgerne.</p> <p>Medarbejder oplyser under kørsel, at vedkommende sætter stor pris på "Fri Borgertid" som giver energi og arbejdsglæde og (citater): <i>"det giver både borger og mig noget"</i>.</p>
<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. - 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. - der er fokus på tidlig opsporing/forebyggelse. - hjælpen til borgerne ydes fleksibelt.

3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at pårørende har kontakt med hjemmeplejen, og at de pårørende er tilfredse med samarbejdet.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende har den primære kontakt til hjemmeplejen, men ved, at (citater): <i>"mine pårørende følger med og involverer sig efter behov, og det fortæller de ikke altid mig noget om"</i>.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende selv styrer kontakten og kommunikationen med hjemmeplejen.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende vægter et pårørendesamarbejde, der tager udgangspunkt i en tillidsfuld og imødekomme tilgang.</p> <p>Leder oplyser, at der eksisterer et godt og åbent samarbejde med pårørende. Leder understreger, (citater): <i>"at vi kan ikke undvære det gode samarbejde med pårørende"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende har indtryk af, at pårørende er tilfredse med samarbejdet, men (citater): <i>"at der også er dem, som ikke er tilfredse"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende ville ønske, at kommunikationen mellem pårørende og hjemmeplejen, var mere struktureret end tilfældet er nu, og tilføjer (citater): <i>"samarbejdet er som sådan godt nok, men utrygt, når det ikke fungerer"</i>.</p>
-----------------------	---

	<p>En pårørende oplyser, at samarbejdet omkring medicin håndtering, i en periode, ikke har fungeret tilfredsstillende, der har manglet inddragelse, information og kommunikation, fra hjemmeplejen omkring ændringer af borgers medicin håndtering.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at samarbejdet er velfungerende og pårørende er tilfreds med det hjemmeplejen gør og måden vedkommende bliver inddraget på. Den pårørende oplyser, at både vedkommende og dennes borger ofte bliver spurgt til vores behov for støtte.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger har den daglige kontakt med hjemmeplejen og at vedkommende primært er involveret i samarbejdet og dialogen med visitator.</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 overvejende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende. - hjemmeplejegruppen lægger i samarbejdet med pårørende vægt på en tillidsfuld og anerkendende kommunikation. - pårørende er tilfredse med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle pårørende i alle sammenhænge oplever tilstrækkelig information og kommunikation fra hjemmeplejen.

FORMÅL OG METODE

4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens § 83 samt med baggrund i de mellem Vejen Kommune og STS+ aftalte områder.

I henhold til Servicelovens § 151 og Retssikkerhedslovens § 16 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med de enkelte plejehjem.

Formålet med tilsynet er:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.

Dermed skal tilsynene bidrage til at sikre kvaliteten, herunder at der er overensstemmelse mellem tilbuddets hverdag, kommunens retningslinjer og gældende lovgivning.

4.2. METODE OG TILRETTELÆGGELSE

Tilsynet benytter en række metoder til indsamling og analyse af data, som alle har udgangspunkt i den rehabiliterende, anerkendende og værdibaserende tilgang. Gennem dialog, observationer og skriftligt materiale trianguleres data således, at et validt resultat kan tilvejebringes til brug for plejehjemmets samt forvaltningens fremadrettede kvalitetsudvikling i takt med borgernes behov. Vi vægter kontrol, udviklings- samt læringsperspektivet højt.

De anvendte metoder er kvalitative interviews; strukturerede eller semistrukturerede, 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 plejehjemmets hjemmeside, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

4.3. BEDØMMELSESSKALA

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

KONTAKTOPLYSNINGER

5.1. PRÆSENTATION AF STS+

STS+ er en del af Socialtilsyn Syd. Socialtilsyn Syd er et af i alt fem socialtilsyn i Danmark, der varetager tilsyn med de i § 4 i lov om socialtilsyn nævnte tilbud. I tillæg til de i loven fastsatte myndighedsopgaver kan socialtilsynene tilbyde at løse konsulentopgaver samt tilbyde undervisning relateret til tilsynenes

kompetencer. Denne mulighed for at løse andre opgaver end selve tilsynet har Socialtilsyn Syd valgt at udfylde gennem STS+.

Opgaver udført af STS+ løses af erfarne, engagerede og teoretisk kvalificerede tilsynskonsulenter og med en dedikeret organisation i ryggen.

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

Administrationsleder

Claus Ribe Bagge

Tlf: 72531987, mail: cbagg@fmk.dk

Specialkonsulent

Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail dovij@fmk.dk