

## Indhold

Forord .....	2
1. SAMLET TILSYNSRESULTAT .....	2
Anbefalinger .....	2
2. FORMALIA .....	3
3. DATAGRUNDLAG .....	3
3.1 Skriftligt grundlag .....	3
3.2 Personlig pleje .....	4
3.3 Aktivitet og træning .....	5
3.4 Praktisk hjælp .....	5
3.5 Madservice .....	6
3.6 Omgangsform .....	7
4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE .....	7

## Forord

Sundhed, udvikling og uddannelse, Fanø Kommune har i oktober/november - 2023 foretaget uanmeldt tilsyn hos borgere i Fanø Kommune, der er visiteret hjælp i eget hjem (fritvalgsområdet) efter Lov om Social Service § 83. Tilsynet er gennemført i henhold til "Tilsynspolitik, Fritvalgsområdet", godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 18.04.2023.

Tilsynet indsamler systematisk data gennem interviews, observationer og gennemgang af dokumentation. Disse data ligger til grund for afrapporteringen.

Sidste del af rapporten indeholder beskrivelse af formål og metode.

Tilsynet er udtryk for et øjebliksbillede.

## 1. SAMLET TILSYNSRESULTAT

Sundhed, udvikling og uddannelse, Fanø Kommune har gennemført uanmeldt tilsyn i Fanø Kommunes hjemmepleje, fritvalgsområdet. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer tilsynet, at:

- Den sundhedsfaglige dokumentation lever op til gældende kvalitetskrav.
- Der er flere tegn på usikker og uhensigtsmæssig brug af dokumentationssystemet.
- Kvaliteten af den personlige pleje og omsorg er tilfredsstillende.
- Borgerne får den hjælp de har brug for, og at hjælpen tilrettelægges efter individuelle ønsker og behov.
- Medarbejderne har overvejelser omkring, hvilken indsats, der skal til, for at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne.
- Borgerne inddrages i træning og aktiviteter ud fra den enkeltes ressourcer, og at nødvendige hjælpemidler er installeret.
- Borgernes boliger fremstår som helhed rengjorte.
- Der er lavet APV ved de borgere der modtog hjælp til forflytning og rengøring.
- Der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder.
- Madservice opfylder behovet for levering af varm mad, et varieret udvalg og passende portionsstørrelse.
- Madserviceordningen opfylder gældende kvalitetsstandard.
- Medarbejderne er relationelt kompetente og kan aflæse borgernes forskellige behov.
- Der er en god og værdig omgangstone og borgerne føler sig behandlet med respekt.

## Anbefalinger

Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring. I den forbindelse gives følgende anbefaling i forhold til fremadrettet læring og udvikling:

- Der bør løbende arbejdes med forbedring af dokumentationspraksis herunder handlingsanvisninger/tilstande og brug af tidlig opsporing frem for observationer.
- Der bør være en faglig begrundet dialog i hjemmeplejen omkring praksis for tøjvask. Hvordan vaskes tøj i forhold til vaskeanvisningen i tøjet, sammenholdt med kommunens instruks.
- Instruksen "Generelle hygiejniske retningslinjer" bør kvalificeres så misforståelser undgås.

## 2. FORMALIA

Hjemmepleje, Vangled 32, 6720 Fanø

Fællesleder, Rehab & Omsorg: Kaja Petersen

Teamleder: Ninna Juul-Jensen

Tilsynet er gennemført i perioden den 18/10 – 1/11 2023

Ved tilsynet er der indsamlet data fra fritvalgsområdet hos fire borgere.

Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af dokumentation, observationer af borgerne og deres bolig, interview med borgere, medarbejdere samt med teamleder.

Alle borgere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet. I forbindelse med besøget er der udleveret et brev, hvoraf formålet med besøget samt kontaktoplysninger fremgår.

## 3. DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen opsummeret for hvert målepunkt samt bemærkninger til hvert mål.

### 3.1 Skriftligt grundlag

I henhold til Serviceloven, Socialministeriets Vejledning nr. 2 til Serviceloven og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder.

Mål 1			
Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov Der er sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp. Borgerens plejebehov er beskrevet og ajourført.			
	Ja	Delvis	Nej
Dokumentation		X	
Tilsynet har gennemgået dokumentationen for fire borgere. Handlingsanvisningerne er i alle tilfælde udfyldt, men i nogle tilfælde stemmer beskrivelsen i handlingsanvisningen ikke overens med det beskrevne i tilstanden der ligger til grund for ydelsen. Eksempelvis: <ul style="list-style-type: none"><li>- Handlingsanvisning siger: kortstræksbind på begge ben. Helbredstilstanden siger: skal have kompressionsstrømpe på dagligt på hø ben.</li><li>- Der er beskrevet en problemstilling i handlingsanvisning der gør at borgeren er visiteret til ydelsen toiletbesøg grundet sygdom men der står intet beskrevet i helbredstilstanden.</li></ul> Et enkelt sted hang en opgaveliste i boligen som supplement til kørelisten. Af denne fremgik andre opgaver end det noterede i handlingsanvisningerne.  Relevante observationer er dokumenteret, dog ikke			

Uanmeldt tilsyn i Fanø Kommunes hjemmepleje, fritvalgsområdet oktober-november 2023

				<p>som tidlig opsporing som det tilstræbes.</p> <p>Dokumentationen understøtter de faglige refleksioner i hverdagen. Den sundhedsfaglige dokumentation lever op til gældende kvalitetskrav, dog er der ikke altid ajourført og dokumenteret de rigtige steder i omsorgssystemet.</p> <p>Der er lavet APV ved de borgere der modtog hjælp til forflytning og rengøring.</p>
Observation	x			<p>Tilsynet konstaterer, at der er overensstemmelse mellem borgernes tilstand og behov for hjælp og de visterede ydelser.</p> <p>Der er ligeledes overensstemmelse mellem de visiterede ydelser og den hjælp, der bliver leveret.</p>
Borger	x			<p>Borgerne oplever i alle tilfælde, at de får den hjælp, de har brug for.</p>
Medarbejder og teamleder	x			<p>Medarbejderne kan redegøre for dokumentationspraksis.</p>
Tilsynets vurdering				<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen anvendes som et dagligt redskab.</p> <p>Den sundhedsfaglige dokumentation lever op til gældende kvalitetskrav.</p> <p>Der er overensstemmelse mellem borgernes tilstand og behov for hjælp og den daglige hjælp.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der løbende bør arbejdes med forbedring af dokumentationspraksis herunder handlingsanvisninger.</p> <p>Da der er flere tegn på usikker og uhensigtsmæssig brug af dokumentationssystemet.</p>

### 3.2 Personlig pleje

Sammenhæng mellem det visiterede og leveret pleje og omsorg i henhold til Servicelovens § 83 og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder.

Mål 2				
Kvaliteten af den personlige pleje og omsorg er tilfredsstillende				
	Ja	Delvis	Nej	
Dokumentation	x			Plan for leverede ydelser er udarbejdet.
Observation	x			De interviewede borgere er velsoignerede.
Borger	x			<p>Borgerne giver udtryk for, at hjælpen til personlig pleje er tilfredsstillende.</p> <p>Borgerne oplever, at have indflydelse på og blive inddraget i opgaveløsningen.</p>

Uanmeldt tilsyn i Fanø Kommunes hjemmepleje, fritvalgsområdet oktober-november 2023

Medarbejder og teamleder	x			Medarbejderne dokumenterer relevant omkring den faglige indsats hos borgerne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje og omsorg er tilfredsstillende. Der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at få den hjælp de har brug for, og at hjælpen tilrettelægges efter individuelle ønsker og behov.			

### 3.3 Aktivitet og træning

Leverede ydelser og indsatser har et rehabiliterende sigte og bidrager til at vedligeholde og udvikle fysiske og psykiske færdigheder samt afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk og psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer

Mål 3 - Der foreligger en beskrivelse af borgerens ressourcer og hvordan borgerne inddrages i aktivitet og træning i hverdagen				
	Ja	Delvis	Nej	
Dokumentation	x			Der er dokumentation for tiltag i forbindelse med træning og hjælpemidler.
Observation	x			Borgere, der har behov for dette, har rollator eller kørestol i hjemmet inden for rækkevidde.
Borger	x			Borgerne giver udtryk for, at deltage i træning og aktiviteter i det omfang, de ønsker det.  Flere borgere udtrykte behov for yderligere hjælpemidler.
Medarbejder og teamleder	x			Medarbejderne er opmærksomme på at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne.
Tilsynets vurdering	Medarbejderne har overvejelser omkring, hvilken indsats, der skal til, for at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne. Omsorgssystemets oplysninger om helbredstilstande og funktionsevnetilstande anvendes af sosu-personalet.  Tilsynet vurderer, at borgerne inddrages i træning og aktiviteter ud fra den enkeltes ressourcer, og at nødvendige hjælpemidler er installeret.			

### 3.4 Praktisk hjælp

Sammenhæng mellem visitation og leveret praktisk bistand i henhold til Servicelovens § 83 og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder.

Mål 4 Borgerne sikres hygiejnemæssigt forsvarlig renholdelse af boligen og hjælpemidler				
	Ja	Delvis	Nej	
Dokumentation	x			Ydelserne/Fritvalgsbevis svarer til den hjælp, der

Uanmeldt tilsyn i Fanø Kommunes hjemmepleje, fritvalgsområdet oktober-november 2023

			<p>leveres.</p> <p>I en handlingsanvisning stod at tøjet ved sunlig forurening med afføring skulle vaskes ved 80 grader 2 gange.</p>
Observation	x		<p>Boligerne fremstår for det meste rengjorte. Et enkelt sted var der pletter af urin og afføring på undersiden af toiletsædet. Et enkelt sted var rollatoren synligt snavset.</p>
Borger	x		<p>Alle borgere udtrykker tilfredshed med rengøringen. Borgerne oplever, at omgangstenen er god og at den praktiske hjælp så vidt muligt tilrettelægges efter deres vaner og ønsker. Det gælder både privat og kommunal leverandør.</p> <p>En borger undrer sig over at forurenede tøj skal vaskes ved 80 grader 2 gange.</p>
Medarbejder og teamleder	x		<p>Medarbejderne har opmærksomhed på at medinddrage borgeren.</p>
Tilsynets vurdering			<p>Tilsynet vurderer, at borgernes boliger som helhed fremstår rengjorte. Borgerne beskriver en god omgangstone i forbindelse med levering af hjælpen. Borgerne oplever at den praktiske hjælp så vidt muligt tilrettelægges efter deres vaner og ønsker. Der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder.</p> <p>Ifølge Fanø kommunes instruks "generelle hygiejniske retningslinjer" står:  <i>Synligt forurenede vasketøj skal vaskes hurtigst muligt. Såfremt der er vasket synligt forurenede tøj i maskinen på temperaturer under 80 grader anbefales at der efterfølgende køres en vask ved minimum 80 grader i mindst 10 minutter.</i>  Den pågældende medarbejder er under interviewet gjort bekendt med ovenstående fund og undring fra borger. Medarbejderen havde misforstået instruksen og fejlen er rettet.</p> <p>Tilsynet anbefaler en faglig begrundet dialog i hjemmeplejen omkring praksis for tøjvask. Hvordan vaskes tøj i forhold til vaskeanvisningen i tøjet, sammenholdt med kommunes instruks.</p> <p>Tilsynet anbefaler at ovenstående instruks kvalificeres så misforståelser undgås.</p>

### 3.5 Madservice

Sammenhæng mellem visitation og leveret madservice i henhold til Servicelovens § 83 og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder.

Mål 5. Borgerne sikres ernæringsrigtig og veltilberedt mad			
	Ja	Delvis	Nej
Dokumentation	x		
Ydelsen madservice er oprettet.			

## Uanmeldt tilsyn i Fanø Kommunes hjemmepleje, fritvalgsområdet oktober-november 2023

Borger	x			Borgerne udtrykker delte meninger om maden. Der opleves tilfredshed med maden, portionsstørrelserne og udbuddet. Der opleves utilfredshed fx frikadeller der virker kogte og manglende variation i udbuddet.
Medarbejder og teamleder	x			Medarbejderne er bekendt med borgernes behov, ønsker og muligheder.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at madservice opfylder behovet for levering af varm mad, et varieret udvalg og passende portionsstørrelse. Madserviceordningen opfylder gældende kvalitetsstandard.			

### 3.6 Omgangsform

Mål 6 – Borgeren oplever respekt.				
	Ja	Delvis	Nej	
Borger	x			Alle borgere udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes kommunikation og relation. De oplever at medarbejderne støtter dem til mestring af hverdagen.
Medarbejder og teamleder	x			Er opmærksomme på den enkelte borgers behov og at bygge relationer op.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer at medarbejderne er relationelt kompetente og kan aflæse borgernes forskellige behov. Der er en god og værdig omgangstone og borgerne føler sig behandlet med respekt.			

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

Ifølge Lov om social service § 151c er Kommunalbestyrelsen forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter servicelovens § 83: Hjemmepleje og madservice til borgere i eget hjem (fritvalgsområdet).

Tilsynspolitikken indeholder kommunens procedurer for udførelse af og opfølgning på tilsyn med dels leverandører af hjemmepleje og madservice og at den visiterede hjælp svarer til borgerens behov.

Formålet er, at føre tilsyn med, om opgaverne på ældreområdet løses i overensstemmelse med

- den gældende lovgivning
- Fanø Kommunes vedtagne serviceniveau/kvalitetsstandard
- den konkrete afgørelse/aftale, der er truffet for den enkelte borger

#### Udvælgelse af borgere:

Ved tilsynet udvælges minimum 3 % af de visiterede borgere fra fritvalgsområdet. Borgerne er udvalgt tilfældigt på baggrund af en repræsentation af følgende typer af hjælp: personlig pleje, praktisk hjælp, madservice, hjælp fra kommunal leverandør, hjælp fra privat leverandør (fritvalgsbevis). Borgerne er geografisk fordelt i Fanø Kommune.

#### Tilsynsbesøgets gennemførelse:

## Uanmeldt tilsyn i Fanø Kommunes hjemmepleje, fritvalgsområdet oktober-november 2023

4 borgere er besøgt.

Forud for tilsynsbesøget er borger kontaktet telefonisk.

Data er indsamlet ud fra:

- faglig dokumentation
- observation
- interview med borger
- interview med relevante medarbejdere

Ved tilsynsbesøgene anvendes skema til systematisk dataopsamling for praktisk hjælp, personlig pleje, aktivitet og træning, madservice og omgangsform.

De systematisk indsamlede data er vurderet og konklusionerne heraf er grundlaget for den efterfølgende vurdering og afrapportering.

Tilsynet er gennemført i dialog med borgeren. Borgeren er informeret om tilsynets formål samt rammerne for selve tilsynet, herunder at afrapportering foregår anonymt. Efter besøg hos borgerne er det daglige plejepersonale samt teamleder interviewet.

Rapporten er afslutningsvis fremsendt til den kommunale leverandør til kommentering for at sikre, at der ikke er misforståelser eller egentlige fejl i rapporten.

Rapportens resultater anvendes fremadrettet til dialog og læring.

*Rapporten er udarbejdet af Herdis Gregersen og Charlotte Halse Sundhed, udvikling og uddannelse, Fanø Kommune.*