

Indhold

Forord	2
1. SAMLET TILSYNSRESULTAT	2
Anbefalinger	2
2. FORMALIA	2
3. DATAGRUNDLAG	3
3.1 Skriftligt grundlag	3
3.2 Personlig pleje	4
3.3 Aktivitet og træning	4
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 november - 2024 foretaget uanmeldt tilsyn hos borgere i Fanø Kommune, der er visiteret hjælp i eget hjem (fritvalgsområdet) efter Lov om Social Service § 83, §83a og §86. Tilsynet er gennemført i henhold til "Tilsynspolitik, Fritvalgsområdet", godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 20.02.2024.

Tilsynet indsamler systematisk data hos 3% af borgerne = 4 borgere 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 enkelte 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 relevante borgere.
- Der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder.
- Det er vigtigt med kontinuitet i plejen
- Der er utilfredshed med madservice fra det danske madhus.
- 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 og brug af tidlig opsporing frem for observationer.
- Der bør afholdes kvalitetstest af maden fra madservice.

2. FORMALIA

Hjemmepleje, Vangled 32, 6720 Fanø

Fællesleder, Rehab & Omsorg: Kaja Petersen

Teamleder: Ninna Juul-Jensen

Tilsynet er gennemført i perioden den 13/11 – 14/11 2024

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	
Observation	x		
Borger	x		
Medarbejder og teamleder	x		

Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen anvendes som et dagligt redskab. Den sundhedsfaglige dokumentation lever op til gældende kvalitetskrav. 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 og tidlig opsporing.</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 og føler sig sådan.
Borger	x			Borgerne giver udtryk for, at hjælpen til personlig pleje er tilfredsstillende. Dog påpeger en enkelt at det er udfordrende hvis der kommer mange forskellige og hjælper med personlig pleje. En borger udtrykker ønske om muligheden for bad to gange ugentligt. Borgerne oplever at have indflydelse på og blive inddraget i opgaveløsningen.
Medarbejder og teamleder	x			Medarbejderne dokumenterer i de fleste tilfælde relevant omkring den faglige indsats hos borgerne. Et enkelt sted manglede der handlingsanvisninger på ydelserne.
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje og omsorg er tilfredsstillende. Der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at få den hjælp de har brug for, og at hjælpen tilrettelægges efter individuelle ønsker og behov.</p> <p>Tilsynet vurderer at kvaliteten af den personlig pleje og omsorg er afhængig af, at det er kendte medarbejdere, der kommer hos borgeren.</p>			

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		Borgernes ressourcer inddrages i hverdagens aktiviteter og den rehabiliterende tankegang er synlig. Borgerne giver udtryk for at deltage i træning og aktiviteter i det omfang, de har behov for det.
Medarbejder og teamleder	x		Medarbejderne er opmærksomme på at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne.
Tilsynets vurdering	<p>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.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne inddrages i træning og aktiviteter ud fra den enkeltes ressourcer, og at nødvendige hjælpemidler er installeret.</p>		

3.4 Praktisk hjælp

Sammenhæng mellem visitation og leveret praktisk bistand i henhold til Service-lovens § 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 leveres. To borgere fik rengøring via fritvalg og en via hjemmeplejen og en hvor pårørende stod for det.
Observation	x		Boligerne fremstår for det meste rengjorte. Et enkelt sted var der en del snavs i entréen – rengøringen via fritvalg havde været der for lidt over en uge siden. Et enkelt sted var der pletter af afføring på undersiden af toiletsædet og tandpastarester i vasken hvor der er visiteret rengøring af badeværelse dagligt via hjemmeplejen og handlingsanvisning beskriver tjek af badeværelset generelt. Et enkelt sted var der lidt hår i håndvasken. Et sted hvor der ydes hjælp til støvaførring via fritvalgsbevis var der meget støv på kommode i soveværelse og vindueskarm.
Borger	x		Alle borgere udtrykker tilfredshed med rengøringen. En enkelt udtrykker at det er ikke som hvis man selv gjorde det. De løfter ikke tingene, men sådan er det. Borgerne oplever, at den praktiske hjælp så vidt muligt tilrettelægges efter deres vaner og ønsker. Det gælder både privat og kommunal leverandør.

				Alle borgere udtrykker tilfredshed med skift af sengetøj og tøjvask
Medarbejder og teamleder	x			Medarbejderne har opmærksomhed på at medinddrage borgeren.
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgernes boliger som helhed fremstår rengjorte.</p> <p>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>Tilsynet vurderer, at selvom der ses en del støv hos borger med fritvalsbevis så er borgeren tilfreds med den rengøring der udføres.</p> <p>Tilsynet anbefaler en faglig begrundet dialog i hjemmeplejen omkring opgaven rengøring af badeværelse og hvad denne indebærer og arbejdet med at udarbejde fyldestgørende handlingsanvisninger.</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 og observation i stamdata.
Borger	x			<p>Borgerne udtrykker utilfredshed med maden.</p> <p>Der opleves tilfredshed med portionsstørrelserne og desserterne.</p> <p>Der opleves utilfredshed med konsistens og kvalitet.</p> <p>Borgerne udtrykker: "det er røvkedeligt, ingen smag og det er kogte karbonader osv. Det er ulækkert og ikke mad for gamle mennesker."</p>
Medarbejder og teamleder	x			Medarbejderne er bekendt med borgernes behov, ønsker og muligheder og forsøger at imødekomme disse.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er behov for en kvalitetstest af maden og om maden lever op til Fanø kommunes kvalitetsstandarder som siger at maden skal leve op til at være: "indbydende, velsmagende og dufter godt fremstillet af friske og gode råvarer. varieret og ernæringsrigtigt sammensat"			

3.6 Omgangsform

Mål 6 – Borgeren oplever respekt.				
	Ja	Delvis	Nej	
Borger	x			<p>Alle borgere udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes kommunikation og relation. De oplever at medarbejderne støtter dem til mestring af hverdagen.</p> <p>Borgerne oplever at blive behandlet med respekt og værdighed og det er vigtigt at det er de samme der kommer.</p>
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:

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.