



# KVALITETSVURDERING

HJEMMEPLEJEGRUPPEN FAABORG C

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

2023

**STS+**

**Østerågade 40**

**5672 Broby**

**Telefon: 72531900**

[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)

# KVALITETSVURDERING

## INDHOLD

<b>Forord</b> .....	<b>1</b>
<b>Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder</b> .....	<b>2</b>
<b>Praktiske oplysninger</b> .....	<b>3</b>
<b>Datagrundlag</b> .....	<b>4</b>
<b>Formål og metode</b> .....	<b>8</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>9</b>

## FORORD

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af et anmeldt tillægstilsynsbesøg, hvor Faaborg-Midtfyn Kommune, Social, Sundhed og Ældre har udvalgt specifikke temaer. Af spindelvævet fremgår score fra uanmeldt tilsynsbesøg foråret 2023 samt score for de udvalgte temaer fra tilsynsbesøg vinter 2023.

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+.

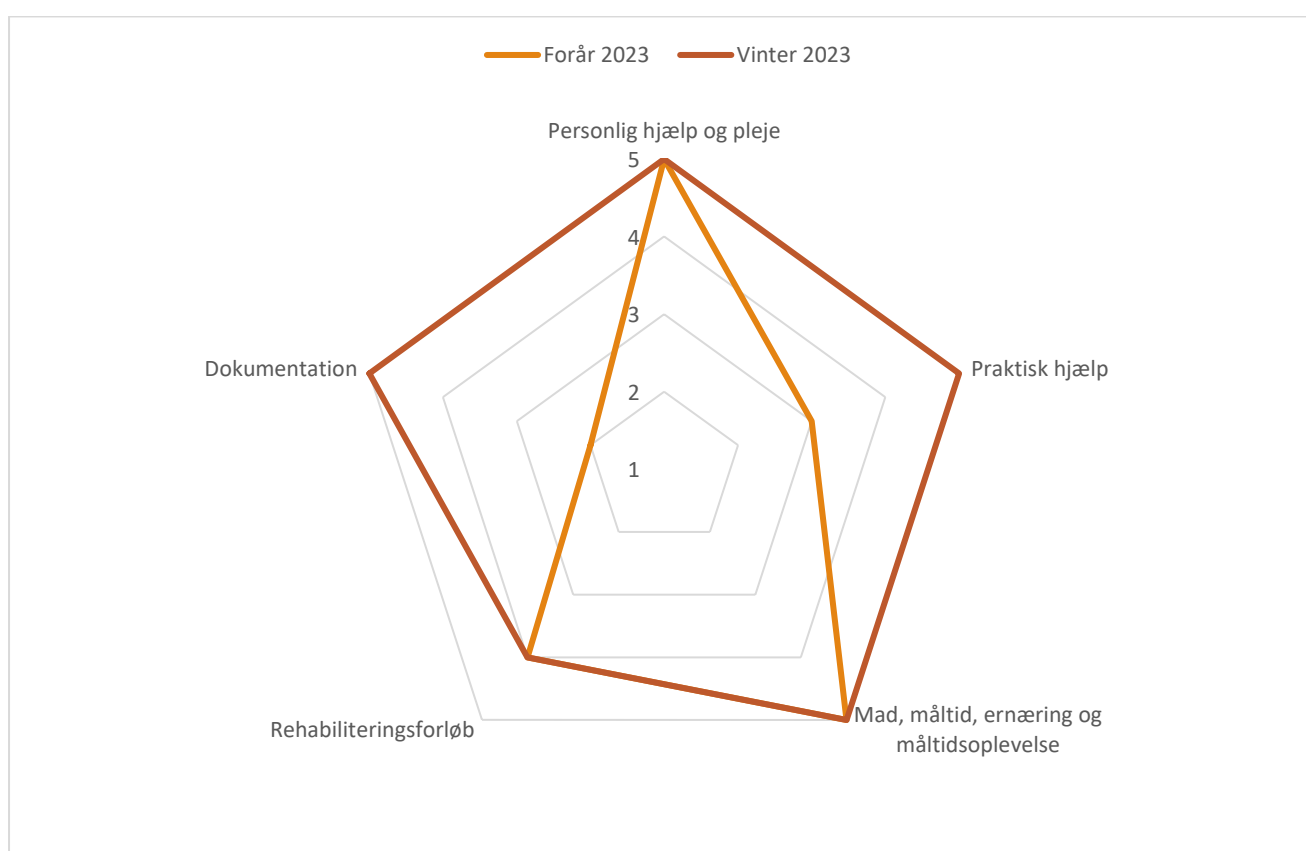
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune udført et anmeldt tilsyn på Hjemmeplejegruppen Faaborg C.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Hjemmeplejegruppen Faaborg C 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 tidligere tilsynsrapport har givet anledning til udvikling og refleksion.	

<p>Praktisk hjælp</p>	<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 meget høj grad er tilfredse med måden hjælpen ydes på, samt at hjemmeplejegruppen sikrer, at hjælpen modsvarer borgernes aktuelle behov.</p> <p>Videre vurderer STS+ at hjemmeplejegruppen har fokus på borgernes tryghed og livskvalitet i måden hvorpå ydelsen gives, og at ydelsen gennemføres på en værdig måde i forhold til borgerne.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen har fokus på at understøtte implementering af velfærdsteknologi, og at denne tilrettes efter borgernes behov.</p>	<p>5</p>
<p>Dokumentation</p>	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppens kvalitet vedrørende dokumentation er god.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i meget høj grad sikrer struktureret, relevant og respektfuld dokumentation, og at denne i meget høj grad er fyldestgørende.</p> <p>STS+ vurderer desuden, at der er sammenhæng mellem visitering og udførte opgaver, og at hjemmeplejegruppen har en ensartet praksis i forhold til dokumentation.</p>	<p>5</p>

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har ikke givet anledning til forslag til kvalitetsløft.

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM HJEMMEPLEJEGRUPPEN FAABORG C

<p>Adresse</p>
<p>Sundvænget 5, 5600 Faaborg</p>
<p>Leder</p>
<p>Trine Jensen</p>
<p>Antal borgere</p>
<p>Ca. 180</p>
<p>Antal ansatte og personalesammensætning</p>
<p>24 social og sundhedshjælper, 14 social- og sundhedsassistenter, 6 sygehjælper, 1 ergoterapeut, 1 fysioterapeut, 4 plejemedhjælper, 16 ufaglærte medarbejdere, 2 teknikansatte, 6 elever.</p>
<p>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</p>
<p>18.-12.-2023 kl. 10.00-12.00 og 12.15-13.05</p>

Deltagere i interviews	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 borgere (enkeltinterview)</li> <li>• 3 medarbejdere (gruppeinterview)</li> <li>• 1 medarbejder (fremvisning af dokumentation)</li> <li>• Leder</li> </ul>	
Skriftligt materiale og online oplysninger	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sundhed og ældre. Tilsynspolitik 2023</li> <li>• Kvalitetsstandarder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kvalitetsstandard for praktisk hjælp. Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 12. april 2023</li> </ul> </li> <li>• Kvalitetsvurdering af d. 30-06-2023</li> </ul>	
Lena Birch Christiansen & Dorthe Vinggaard Jespersen	

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ SIDSTE TILSYN

Indsamlet data	Både leder og medarbejdere oplyser, at seneste tilsynsbesøg har givet anledning til refleksion samt iværksættelse af nye tiltag.
----------------	--

### 3.2. PRAKTISK HJÆLP

Indsamlet data	<p>Leder og medarbejdere oplyser samstemmende, at borgerne som minimum modtager hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet jævnfør kommunens kvalitetsstandard. Desuden oplyser leder og medarbejdere, at den ydelse som er aftalt med den enkelte borger, aldrig aflyses, men at den ind i mellem kan rykkes. Når en aftale rykkes, er det altid i samarbejde med den konkrete borger.</p> <p>Borgerne oplyser ligeledes, at de ikke har oplevet, at en ydelse blev aflyst, men at de har oplevet, at ydelsen er blevet rykket. Borgerne oplyser derudover, at når en ydelse rykkes, gøres det i samarbejde med dem, og at der altid er en plausibel grund hertil.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at der er ansat en medarbejder, som udelukkende yder praktisk hjælp og primært til de borgere, som ikke er visiteret til personlig hjælp og pleje. De øvrige medarbejdere yder både praktisk og personlig hjælp, og gerne begge dele ved samme borger, så kendskabet til borgeren øges. Det er både medarbejdere og leders forståelse, at borgerne er tilfredse med den hjælp de modtager. Medarbejderne oplyser videre, at relationen til den enkelte borger er vigtig i forhold til ydelserne. Medarbejdere og leder oplyser, at videndeling om borgerne systematisk finder sted i diverse mødefora samt via dokumentation.</p> <p>Borgerne oplyser, at de er meget tilfredse med den praktiske hjælp, og med måden hvorpå hjælpen ydes. Videre oplyser borgerne, at de medarbejdere som yder hjælpen, har et godt kendskab til, hvordan borgeren ønsker det – og ligeledes til, hvor meget borgeren selv kan bidrage med.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser altid at have fokus på den rehabiliterende tilgang, at borgerne inddrages i det, de selv kan, og løbende at tilpasse hjælpen og støtten efter borgernes aktuelle behov. Leder supplerer; ved at medarbejderne dokumenterer relevant, kan ændringer i visitationerne gennemføres fra dag til dag, hvilket er til stor gavn for den aktuelle borger.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at en langt overvejende del af borgerne modtager kommunalt praktisk hjælp, og medarbejderne supplerer, at de gør borgerne opmærksomme på, at det er muligt at modtage privat praktisk hjælp, hvor der også er mulighed for tilkøbsydelse.</p> <p>Borgerne oplyser, at de kan ændre tidspunkterne for den praktiske hjælp, hvis disse ikke passer. Borgerne oplyser ligeledes, at de er tilfredse med både ugedag og tidspunkt, den praktiske hjælp udføres på. Leder oplyser, at borgernes ønsker for tidspunkter til hjælpen indhentes, når en borger visiteres til ydelser. Helt praktisk foretager planlæggerne et telefonopkald til borgeren, og derved får afstemt, hvornår den praktiske hjælp skal udføres.</p> <p>Både borgere, leder og medarbejdere oplyser, at den praktiske hjælp understøtter borgernes velvære og livskvalitet. En borger oplyser, at rengøringsstandarder ikke helt er, som hvis vedkommende selv gjorde det, men at det er (citater) "godt nok". Derudover oplyser borger, at det betyder meget at have et rent hjem, så vedkommende er glad for,</p>
----------------	--

	<p>at det er en mulighed at modtage praktisk hjælp. To borgere oplyser, at rengøringsstandarden er på et højt niveau, og at medarbejderne, udover det planlagte, også tørre spild op, ordner toilettet og andet hvis nødvendigt.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at der er fokus på værdighed i forhold til, at medarbejderne kommer i borgernes hjem, og der gives eksempler herpå. Borgene oplyser ligeledes, at de føler sig værdigt behandlet af medarbejderne, og at medarbejderne altid udviser respekt både for borgerne og for hjemmet.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser, at alle borgere har modtaget et brev, hvor det er beskrevet, at velfærdsteknologien skal implementeres. Dette via robotstøvsugere og 'vaskere'. Leder og medarbejdere oplyser, at ikke alle borgere er trygge ved den ordning, og at det for nogle borgeres vedkommende skal vurderes, om det er en realistisk løsning. Leder tilføjer, at hjemmeplejen har en opgave i at betrygge borgerne i forhold til det nye tiltag.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke er tryk ved en robotstøvsuger, og giver flere grunde hertil. To borgere oplyser, at det ikke har betydning for dem, og at det kan medvirke til, at medarbejderne får mere tid til noget andet.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hjemmeplejegruppen yder hjælp eller støtte til praktiske opgaver jævnfør kommunens kvalitetsstandard.</li> <li>• borgerne er tilfredse med den måde, hjemmeplejegruppen yder praktisk hjælp og støtte.</li> <li>• hjemmeplejegruppen sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp i forhold til deres aktuelle behov.</li> <li>• hjemmeplejegruppen har fokus på borgernes tryghed og inddragelse ved hjælp og støtte til praktiske opgaver.</li> <li>• hjemmeplejegruppen sikrer videndeling om borgeres aktuelle tilstande, også på tværs af praktisk- og personlig hjælp.</li> <li>• hjemmeplejegruppen har fokus på at understøtte implementering af velfærdsteknologi i en praktiske hjælp og samtidig fokus på borgernes tryghed i det.</li> </ul>

### 3.3. DOKUMENTATION

Indsamlet data	<p>Medarbejdere og leder oplyser, at dokumentation er et fokusområde, og at denne inden for det seneste halve år er blevet betydelig mere systematisk og anvendelig.</p> <p>Leder tilføjer, at alle medarbejdere har deltaget på møder, hvor baggrunden for dokumentation er gennemgået, ligesom alle er undervist i, hvad og hvordan der skal dokumenteres. Hjemmeplejegruppen har desuden uddannet to 'nexusagenter', som dels understøtter de øvrige medarbejdere, og dels har ansvar for årlig egenkontrol på alle borgere. Leder og medarbejdere oplyser, at dokumentation løbende opdateres, og at der derudover – som egenkontrol – er indført en årlig gennemgang af al dokumentationen vedrørende alle borgere. Både leder og medarbejder oplyser dog også, at der ikke er gennemført egenkontrol på alle borgere i år. Medarbejder antager, at der mangler omkring en tredjedel, mens leder antager, at der mangler omkring 10 borgere ud af 180. Leder og medarbejdere oplyser, at der dokumenteres ved afvigelser samt dagligt ved rehabiliteringsforløb, og medarbejderne tilføjer, at systematikken i forhold til hvornår der dokumenteres gør, at det nu er en integreret del af arbejdet.</p> <p>Af stikprøver vedrørende to borgere fremgår det at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• borgernes visiteringer fremgår af generelle oplysninger.</li> <li>• der er sammenhæng mellem borgernes visitering og udførte opgaver.</li> <li>• borgernes funktionsniveau og støttebehov er beskrevet.</li> <li>• borgernes egen indsats samt medarbejdernes indsats er beskrevet i handleplaner.</li> <li>• der er i alle tilfælde kvitteret for udførelse af de visiterede ydelser vedrørende personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp.</li> <li>• der dokumenteres i et fagligt og respektfuldt sprog.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at der i begge stikprøver ikke er gennemført egenkontrol.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hjemmeplejegruppen har implementeret en struktur som gør, at medarbejderne dokumenterer relevant, respektfuldt og efter planene.</li> <li>• der i dokumentationen er eksempler på konkrete handleanvisninger, støttebehov og faglige tilgange.</li> <li>• er i dokumentationen fremgår detaljerede handleanvisninger, hvor det tydeligt fremgår, hvordan borgerne inddrages og bidrager, når de modtager hjælp.</li> <li>• hjemmeplejegruppen har en ensartet praksis til dokumentation.</li> <li>• der er sammenhæng mellem visitering og udførte opgaver.</li> </ul>



## FORMÅL OG METODE

### 4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af anmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens § 83 samt med baggrund i de mellem Faaborg-Midtfyn Kommune og STS+ aftalte områder.

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 hjemmeplejegruppens 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 hjemmeplejegruppen accept fra de pågældende borgere.

Et tilsyn kan overordnet organiseres som følger:

- Interview med medarbejdere
- Interview med borgere
- Interview med leder
- Eventuelt interview med pårørende

Derudover indhenter tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandarder, Tilsynspolitik og Værdighedspolitikker, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

### 4.3. BEDØMMELSESSKALA

Bedømmelsesskala	
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)