



# KVALITETSVURDERING

PLEJEHJEMMET PRISES HAVE

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>4</b>
<b>Datagrundlag .....</b>	<b>5</b>
<b>Formål og metode .....</b>	<b>11</b>
<b>Kontaktoplysninger .....</b>	<b>13</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+.

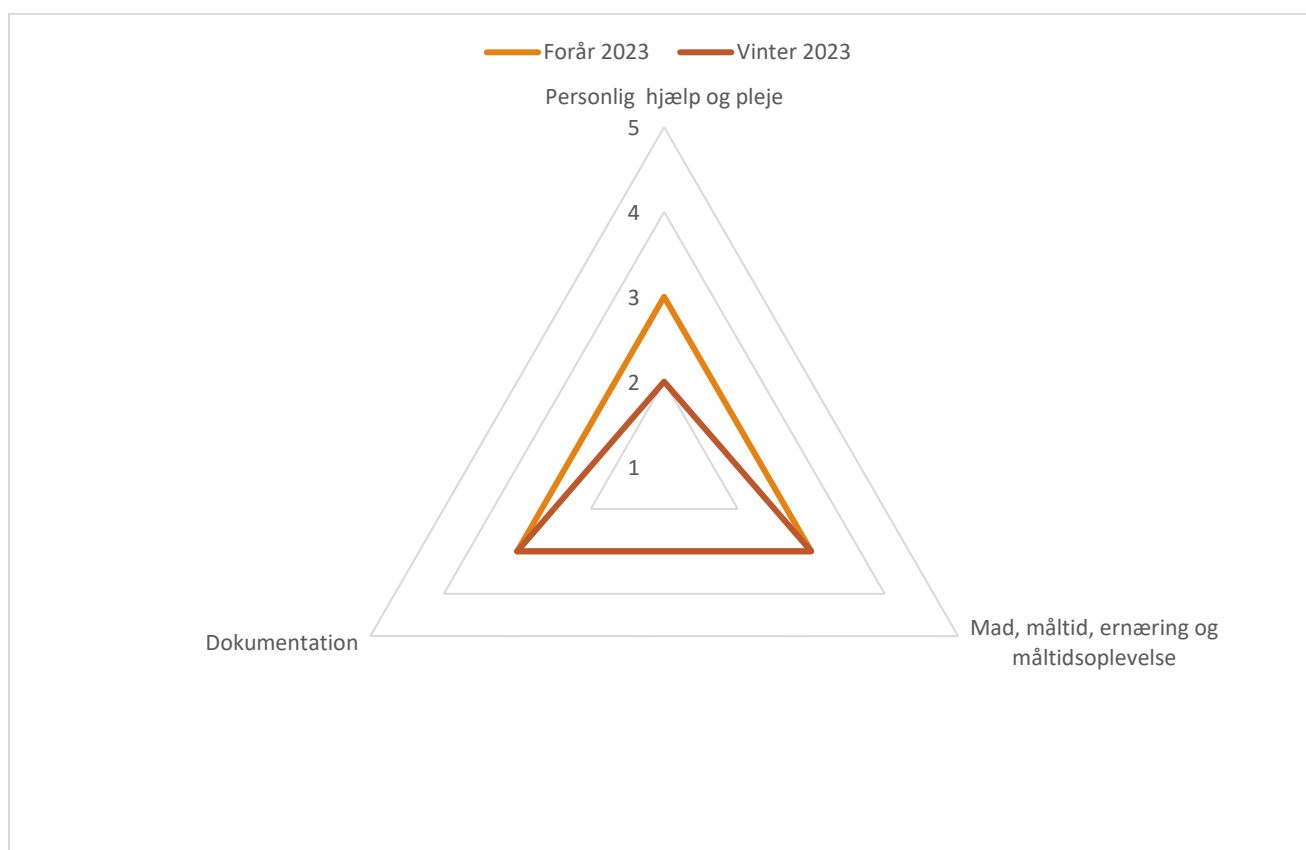
Tilsynet er altid udtryk for et øjeblikbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune udført et anmeldt tilsyn på Plejehjemmet Prices Have.

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Prices Have samlet har middel kvalitet.



Figuren viser hjemmeplejegruppens scorer fordelt på temaer.

### 1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at seneste kvalitetsvurdering har givet anledning til udvikling og refleksion.	

<p>Personlig hjælp og pleje</p>	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende personlig hjælp og pleje er lav.</p> <p>STS+ vurderer, at personlig hjælp og pleje i lav grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgene i middel grad får den hjælp de har ret til efter serviceloven og den kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>Videre vurderes det, at borgerne ikke i alle tilfælde har mulighed for, at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes, samt at borgerne ikke i alle tilfælde har mulighed for, at bestemme tidspunkter for sengetid.</p> <p>STS+ vurderer desuden, at ikke alle borgers behov for hjælp imødekommes, og at medarbejderne ikke i alle tilfælde benytter et respektfuldt og værdigt sprog i forhold til borgerne.</p>	<p>2</p>
<p>Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse</p>	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende mad, måltider, ernæring og måltidsoplevelse er middel.</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>Ligeledes vurderer STS+, at plejehjemmet i meget høj grad skaber gode måltidsoplevelser.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere er tilfredse med maden og måden hvorpå den anrettes, ligesom borgerne ikke oplever, at have indflydelse på, hvilken mad der serveres.</p> <p>Det vurderes videre, at plejehjemmet i meget høj grad sikrer en målrettet ernæringsindsats for borgerne.</p> <p>STS+ vurderer desuden, at ikke alle borgere tilbydes det rette tidsinterval mellem måltiderne, hvilket blandt andet kan påvirke borgernes medicinindtag.</p> <p>STS+ konstaterer, at der er uoverensstemmelse mellem leders og medarbejdere/borgers oplysninger omkring hvor maden tilberedes.</p>	<p>3</p>
<p>Dokumentation</p>	<p>STS+ vurderer, at plejehjemmets kvalitet vedrørende dokumentation er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at plejehjemmet i middel grad sikre relevant og overskuelig dokumentation, og det vurderes, at dokumentationen i meget høj grad afspejler faglighed og respekt, og at der er sammenhæng mellem visitering og udførte opgaver.</p> <p>STS+ vurderer desuden, at dokumentationen i nogle tilfælde er mangelfuld, dette i form af kvittering for konkrete handlinger, begrundelser for eventuelle aflysninger, konkrete handleanvisninger samt tilgange til borgerne i forbindelse med konkrete handlinger.</p>	<p>3</p>

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
1. At plejehjemmet sikrer, at der i alle tilfælde ydes personlig hjælp og pleje jævnfør kommunens kvalitetsstandard (f. tema Personlig hjælp og pleje)
2. At plejehjemmet sikrer, at borgerne i alle tilfælde får mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes (jf. tema Personlig hjælp og pleje)
3. At plejehjemmet har fokus på, hvordan borgernes ønsker for sengetider i højere grad kan imødekommes (jf. tema Personlig hjælp og pleje)
4. At plejehjemmet sikrer, at borgerne får den hjælp de har brug for, uden hensyntagen til hvorvidt medarbejderne har travlt (jf. tema Personlig hjælp og pleje)
5. At plejehjemmet sikrer, at alle medarbejdere benytter et respektfuldt og værdigt sprogbrug i forhold til borgerne (jf. tema Personlig hjælp og pleje)
6. At plejehjemmet sikrer, at borgerne kan få fat i en medarbejder ved behov (jf. tema Personlig hjælp og pleje)
7. At plejehjemmet har fokus på, at øge borgernes tilfredshed med maden og med, hvorpå maden er anrettet (jf. tema Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse)
8. At plejehjemmet øger borgernes mulighed for at have indflydelse på, hvilken mad der serveres (jf. tema Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse)
9. At plejehjemmet sikrer de rette tidsintervaller mellem måltiderne (jf. tema Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse)
10. At plejehjemmet har fokus på ensartet og overskuelig dokumentation (jf. tema Dokumentation)
11. At plejehjemmet sikrer dokumenterede handleanvisninger, kvitteringer samt begrundelser for eventuelle aflysninger (jf. tema Dokumentation)

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET PRICES HAVE

Adresse
Prices Have 1, 5600 Faaborg
Leder
Konstitueret leder Berit Friis Andersen
Antal borgere
54
Antal ansatte og personalesammensætning
Fast personale: 10 social- og sundhedsassistenter, 25 social- og sundhedshjælpere, 1 pædagog, 3 i fleksjob, 1 planlægger, 2 sygeplejersker og 2 husassistenter. Tilkalde/afløser: 1 social- og sundhedshjælper, 7 ufaglærte.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
07-12-2023 kl. 8.00 – 11.00
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konstitueret leder</li> <li>• Tre medarbejdere (gruppeinterview)</li> <li>• Tre borgere (enkeltinterview)</li> </ul>
Skriftligt materiale og online oplysninger

- Sundhed og ældre, tilsynspolitik
- Kvalitetsstandarder:
  - For personlig hjælp og pleje. Serviceloven § 83 stk. 1, nr 1. Godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 22. november 2021
  - For madservice. Servicelovens § 83 stk. 1, nr. 3. Godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 22. november 2021
- Plejehjemmets hjemmeside
- Dokumentation fremvist under tilsynsbesøget
- Kvalitetsvurdering af den 27. april 2023

Tilsynskonsulenter:

Lena Birch Christiansen & Dorthe Vinggard Jespersen

## DATAGRUNDLAG

### 3.1. OPFØLGNING PÅ SIDSTE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at tidligere tilsyn har givet anledning til refleksion, og der er udarbejdet en handleplan i forhold til tilsynets 'forslag til kvalitetsløft'. Handleplanen er implementeret via personalemøder og bo-gruppemøder.
----------------	--

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Leder oplyser, at borgerne forhåbentlig modtager den hjælp de har ret til jævnfør kvalitetsstandarden. Det sker dog ofte, at borgernes hjælp og pleje skubbes, da personalet til tider har meget travlt. Det er leders forståelse, at alle borgere tilbydes et bad om ugen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne ikke får den hjælp og pleje de har ret til jævnfør kvalitetsstandarden. Eksempelvis får ikke alle borgere mulighed for at komme i bad ugentligt. I praksis foregår det som følge af travlhed blandt personalet; en borgers bad rykkes i første omgang frem eksempelvis til dagen efter, og dernæst til dagen efter igen, hvorefter badet helt aflyses. Medarbejderne oplyser, at de forsøger at tilbyde (citater) "bade på forhånd", hvis der tidsmæssigt er mulighed for det, hvilket også vil sige, jf. medarbejderne, at den personlige hjælp og pleje i højere grad indrettes efter personalets arbejdsplaner end efter borgernes behov.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det stort set er dagligt, at et bad helt aflyses. Medarbejderne tilføjer, at borgerne ikke reagerer negativt på ovenstående, og at flytninger og aflysninger af hjælp og pleje altid er i samråd med borgerne. Når bade aflyses, tilbydes borgerne en såkaldt (citater) "afstøvning", som medarbejderne beskriver som en lettere etagevask. Borgerne oplyser, at de får hjælp til ugentlige bade, og at hjælpen og plejen er tilpasset deres individuelle ønsker og behov.</p> <p>Leder oplyser, at plejehjemmet har haft et merforbrug på personalelønninger, hvorfor det er besluttet, at nedjustere med to medarbejdere i dagtimerne, men derimod at opjustere med en såkaldt 'springer' i nattetimerne.</p> <p>Leder oplyser videre, at hjælpen tilpasses borgernes behov, og at denne justeres løbende ud fra kendskab til den enkelt borger. Leder giver eksempler på, at hjælpen både kan øges og formindskes over tid. Måden hvorpå hjælpen justeres er ved, at medarbejderne udarbejder en såkaldt 'tilstand', hvorudfra borgerne vurderes på faste parametre med et skaleringsystem fra 0-4. Når denne 'tilstand' er udfyldt, opdateres 'døgnrytmen', og således indarbejdes en ny arbejdsgang.</p> <p>Borgerne oplyser, at den hjælp og pleje de tilbydes modsvarer deres behov, og bidrager til, at de føler sig velsoignerede. Borgerne giver dog også udtryk for, at medarbejderne har travlt, hvilket gør, at borgerne ikke altid selv bidrager med det, som de kan ved plejesituationerne. Dette da det er mere tidskrævende, end hvis medarbejderne gør det. Borgerne tilføjer, at medarbejderne altid yder hjælpen på en værdig og respektfuld måde.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at den rehabiliterende tilgang i nogle tilfælde viger for det tidspres, som medarbejderne oplever i hverdagen. Medarbejderne understreger samtidig, at hjælpen og plejen ydes med høj grad af værdighed og respekt for den enkelte borger, og at medarbejderne altid er opmærksomme på at være tilstede i nu'et. Leder oplyser, at borgerne har mulighed for at gøre det de kan selv, hvilket der oftest er tid til – det kan dog ske, at medarbejderne kommer til at 'gøre for meget', hvilket både kan forekomme på grund af travlhed og på grund af omsorg. Videre oplyser leder, at borgerne godt kan opfatte, at medarbejderne har travlt, men at dette i nogle tilfælde kompenseres ved, at eleverne ofte har god tid til den enkelte borger.</p>
----------------	---

Leder oplyser, at borgerne selv kan bestemme, hvornår dagen starter og slutter. Både dag-, aften- og natpersonale hjælper borgerne ved morgen- og aftentoilette. Det er leders forståelse, at borgerne er tilfredse med de tidspunkter, hvor dette foregår.

Borgerne oplyser, at de selv kan bestemme, hvornår de vil op, og hvornår de vil i seng. En borger tilføjer, at medarbejderne har travlt, så det er svært at spørge om ekstra eller anden hjælp. Videre har medarbejderne ikke så meget tid til at snakke, og borger er bange for, at hvis borger tager mere tid end sædvanligt, vil det presse medarbejderne for meget.

Medarbejderne oplyser, at de forsøger at imødekomme borgernes ønske for, hvornår borgerne gerne vil stå op, og hvornår de gerne vil i seng. Det er dog i praksis ikke muligt at imødekomme alle borgernes ønsker. Ofte er det de borgere, som verbalt ikke kan give udtryk for et behov, som tilsidesættes i planlægningen.

Medarbejderne oplyser, at tonen og talesproget blandt medarbejderne kan være hård, hvilket giver anledning til konflikter. Medarbejderne giver også eksempler på, at det ind i mellem kan forekomme, at en medarbejder ikke taler respektfuldt og værdigt til borgerne. Adspurgt til, om medarbejderne har drøftet ovenstående, svarer medarbejderne, at leder er blevet gjort opmærksom på det, men at der ikke er en kultur blandt medarbejderne for, at drøfte det med hinanden.

Medarbejderne oplyser desuden, at det kan forekomme at borgere må hjælpe borgere, da borgerne ikke altid kan få fat i en medarbejder.

Borgerne oplyser, at medarbejderne altid taler pænt og respektfuldt til dem, men at de kan mærke, at medarbejderne har travlt.



<p>Vurdering 2</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje hjælp bedømmes at være opfyldt i lav grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plejehjemmet har fokus på den enkelte borgers værdighed i forhold til personlig hjælp og pleje, og at hjælpen overordnet ydes med en respektfuld og anerkendende tilgang.</li> <li>• plejehjemmet overordnet sikre, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til deres aktuelle behov.</li> <li>• borgerne overordnet er tilfredse med den hjælp, de modtager.</li> <li>• borgerne inddrages og i nogle tilfælde har mulighed for, at bidrage med det de selv kan, når hjælpe ydes.</li> <li>• medarbejderne, i borgernes forståelse, taler pænt og respektfuldt.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plejehjemmet ikke i alle tilfælde yder personlig hjælp og pleje jævnfør kommunens kvalitetstandard.</li> <li>• borgerne ikke i alle tilfælde har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.</li> <li>• borgernes mulighed for at bestemme tidspunkter for sengetid ikke i alle tilfælde imødekommes.</li> <li>• borgerne i nogle tilfælde undlader at spørge om hjælp, for ikke at presse medarbejderne.</li> <li>• medarbejderne ikke i alle tilfælde benytter et respektfuldt og værdigt sprogbrug i forhold til borgerne.</li> <li>• borgeren ikke i alle tilfælde har adgang til en medarbejder ved behov.</li> </ul>
------------------------	---

### 3.3. MAD, MÅLTID, ERNÆRING OG MÅLTIDSOPLEVELSER

Indsamlet data	<p>Leder oplyser, at borgerne generelt er tilfredse med den mad som tilbydes, men at der er tilfælde, hvor borgerne giver udtryk for det modsatte. Desuden oplyser leder, at der er måltider, som ikke anrettes tilfredsstillende. I de tilfælde gør leder opmærksom på det ved køkkenpersonalet. Medarbejderne oplyser, at ikke alle borgere er tilfredse med maden, eller med måden hvorpå den er anrettet.</p> <p>En borger oplyser, at maden dels er smagløs og dels utilfredsstillende sammensat. En anden borger oplyser, at maden er gammeldags, men for det meste smager godt – og en tredje borger oplyser, at maden smager godt og er fint anrettet.</p> <p>Leder oplyser, at der ugentligt tilberedes dele af måltiderne i de enkelte bo-grupper. Dette således borgerne kan dufte og observere madlavningen. Medarbejderne og borgerne oplyser, at alt maden tilberedes i fælleskøkkenet.</p> <p>Borgere, medarbejdere og leder oplyser samstemmende, at der tilbydes tre hovedmåltider, to mellemmåltider og at der derudover altid er mulighed for, at borgerne kan få noget at spise. Borgerne har mulighed for at vælge, om de vil indtage måltiderne i fælleslokalerne eller i egen lejlighed. Middagsmaden er varme retter, og serveres på fad og i skåle, og de borgere som selv kan, øser egen mad op – og hvis borgerne har behov for støtte hertil, ydes det af personalet. Borgere som har brug for specialkost får ligeledes dette serveret i skåle og på fad. Aftensmåltidet består af smørrebrød, som serveres på et fad hvorfra borgerne kan vælge de stykker, som de ønsker. En borger giver udtryk for ikke at være tilfreds med udvalget – især hvis man ikke er iblandt de første som får smørrebrødet tilbudt.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne har mulighed for at ønske retter, hvilket foregår via ønskesedler i de enkelte bo-grupper, som medarbejderne hjælper borgerne med at udfylde. Medarbejderne bekræfter ovenstående. Borgerne oplyser, at der ind i mellem er mulighed for at ønske nogle retter, men at det er sjældent, at ønskerne imødekommes. Der er dog mulighed for, at bestemme hvilken ret der serveres, når man har fødselsdag.</p> <p>Leder og medarbejdere oplyser endvidere, at borgerne har faste pladser, og at pladserne er afstemt efter borgernes sociale- og kognitive kompetencer. Hvis borgere har behov for skærmning under måltiderne, kan dette imødekommes. Leder supplerer, at borgerne også har mulighed for at forskyde et måltid, hvis der er behov for det, hvilket bekræftes af borgerne.</p> <p>Medarbejdere og leder oplyser, at medarbejderne støtter de borgere, som har behov med spisning, samtaler og sociale færdigheder, hvilket ligeledes oplyses af borgerne. Både borgere, medarbejdere og leder oplyser, at stemningen under måltiderne er god, og at borgerne i høj grad vælger samværet ved måltiderne til, ligesom pårørende altid er velkomne til at sidde med ved bordene. Borger supplerer, at menuen fremgår af et opslag i bo-køkkenerne.</p> <p>Leder og medarbejder oplyser, at der er fokus på at borgerne får den rette ernæring. Dette dels via kontinuerlige vejninger af borgerne, og dels via specialkost. Hvis en borger enten taber sig, tager på, fejlsyner eller har svært ved at koncentrere sig under måltiderne, igangsættes målrettede tiltag for at tilgodese borgerens behov bedst muligt.</p>
----------------	---

	<p>Alt afhængig af hvad borgerens udfordring er, tilknyttes en diætist, en sygeplejerske eller en ergoterapeut, for derved at få klarlagt hvilke tiltag der kan gavne den konkrete borger. Borgerne oplyser, at de kontinuerligt bliver vejet, hvilket de finder hensigtsmæssigt. Ingen af de borger som tilsynet talte med, oplyser at have behov for specialkost.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne ikke i alle tilfælde kan opnå de rette tidsintervaller mellem måltiderne, da nogle borgere kommer sent op, og derved indtages morgenmåltidet og middagsmaden kort tid efter hinanden. Det kan dels have indflydelse på borgernes livskvalitet, og dels kan det have indflydelse på borgernes medicinindtag.</p>
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelser bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• borgerne tilbydes døgnkost jævnfør kommunens kvalitetsstandard.</li> <li>• nogle borgere er tilfredse med maden, og med måden hvorpå den anrettes.</li> <li>• borgerne har selvbestemmelse i forhold til, hvor og hvornår de ønsker at indtage måltiderne.</li> <li>• medarbejderne har fokus på ændringer i borgernes kostindtag og sociale kompetencer under måltiderne</li> <li>• plejehjemmet sikre, at maden tilpasses den enkelte borgers behov, herunder at borgernes behov for specialkost imødekommes.</li> <li>• plejehjemmet har fokus på den gode måltidsoplevelse, herunder at måltiderne indtages i et roligt miljø</li> <li>• plejehjemmet har fokus på at skærme de borgere, som har behov for det under måltiderne.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nogle borgere er utilfredse med maden, og med måden hvorpå den anrettes.</li> <li>• borgerne oplever ikke at have indflydelse på, hvilken mad der serveres.</li> <li>• plejehjemmet ikke kan sikre de rette tidsintervaller mellem hovedmåltiderne for borgerne, hvilket blandt andet kan påvirke borgernes medicinindtag.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der er uoverensstemmelse mellem leders og medarbejdere/borgeres oplysninger omkring hvor maden tilberedes.</li> </ul>

### 3.4. DOKUMENTATION

Indsamlet data	<p>Leder og medarbejdere oplyser, at det er borgernes kontaktpersonen, som har ansvar for at dokumentere, og at dette gøres løbende. En gang årligt gennemgås al dokumentation, dette med henblik på eventuelle justeringer.</p> <p>Videre supplerer medarbejderne, at der dokumenteres meget, og at der også dokumenteres noget, som ikke er relevant. Det er medarbejdernes opfattelse, at dokumentationssystemet er uoverskueligt, og at man derfor bruger unødigt lang tid, hvis man skal finde konkrete oplysninger på borgerne.</p> <p>Medarbejder som fremviser dokumentation oplyser, at det alene er afvigelser i borgernes tilstand og adfærd, som skal dokumenteres.</p> <p>Af to stikprøver fremgår det at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• borgernes visitering fremgår af generelle oplysninger og tilstande.</li> <li>• der er sammenhæng mellem borgernes visitering og udførte opgaver.</li> <li>• borgernes funktionsniveau og støttebehov er beskrevet.</li> <li>• ved en døgnrytme beskrives borgernes egen indsats og medarbejders indsats, herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives.</li> <li>• ved en anden borger fremgår det af døgnrytmen, at borger skal tilbydes bad, men der er ikke beskrevet konkrete handleanvisninger, ligesom borgers egen indsats ikke er beskrevet.</li> <li>• der ses forskelle på, hvordan tilstande udfyldes.</li> <li>• der ses eksempel på, at personlig hygiejne vedrørende en borger ikke er kvitteret udført, og at begrundelsen ikke er dokumenteret.</li> <li>• der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog.</li> </ul>
Vurdering 3	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i middel grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der er implementeret en struktur for, hvilken medarbejder der dokumenterer hvad.</li> <li>• der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog.</li> <li>• borgernes visitering og udførte opgaver er sammenhængende.</li> <li>• der er eksempel på konkrete handleanvisninger og tilgange under borgers døgnrytme.</li> <li>• borgernes støttebehov og funktionsniveau er beskrevet.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der ses forskelle på, hvorledes tilstande udfyldes</li> <li>• der ses eksempel på, at konkrete handleanvisninger og tilgange ikke er beskrevet i borgers døgnrytme.</li> <li>• der ikke er kvitteret for en konkret handling hos en borger, og at der ikke er dokumenteret en begrundelse herfor.</li> <li>• der ses uensartet praksis for dokumentation.</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
- Fremvisning af dokumentation
- 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)