



# KVALITETSVURDERING

DIXENSMINDE HJEMMEPLEJE

VEJEN 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>12</b>
<b>Kontaktoplysninger</b> .....	<b>14</b>

## FORORD

Først i rapporten er tilsynets samlede vurdering og temavurderinger oplistet, 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+.

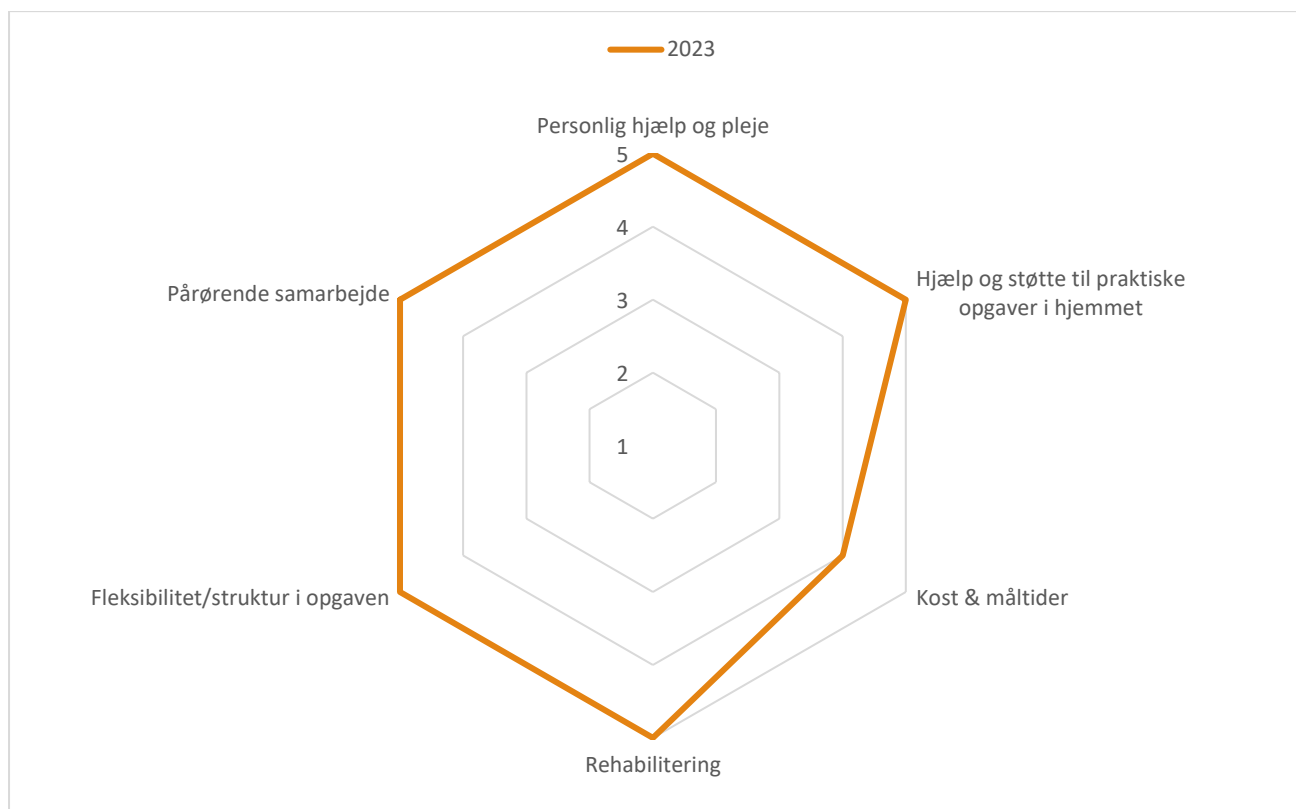
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes herudfra.

## TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

### 1.1. OVERORDNET VURDERING

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

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Dixensminde 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 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.	5

	<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 meget høj grad er tilfredse med den måde hjemmeplejegruppen yder hjælp og pleje.</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 meget høj grad er tilfredse med den måde hjemmeplejegruppen yder praktisk hjælp.</p>	5
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 meget høj grad tilrettelægges og bliver udført på en faglig forsvarlig måde, samt at borgerne i 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 den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejegruppen i meget høj grad har fokus på, om der sker ændringer i borgeres behov for støtte vedrørende mad og måltider – herunder at den nødvendige ernæringsindsats iværksættes og understøttes.</p> <p>STS+ vurderer, at borgeres behov for social kontakt i forbindelse med måltider ikke i alle tilfælde imødekommes.</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 meget 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>	5

### 1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

<b>Forslag til kvalitetsløft</b>
1. Øget fokus på, hvordan hjælpen i højere grad kan imødekomme borgeres behov for social kontakt i forbindelse med måltider.

## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### 2.1. OPLYSNINGER OM DIXENSMINDE HJEMMEPLEJE

<b>Adresse</b>
Dixensvej 3, Rødding
<b>Leder</b>
Anita Hougaard
<b>Antal borgere</b>
83
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Hjemmeplejen: I alt 14 medarbejdere: 11 social- og sundhedsassistenter og 3 social- og sundhedshjælpere
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
21-11-2023 kl. 08.15 – 14.00
<b>Deltagere i interviews</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 borgere (enkeltinterview, heraf et interview hvor en pårørende var tilstede)</li> <li>• Leder (enkeltinterview)</li> <li>• 3 pårørende (telefoninterview 22-11-2023)</li> </ul>
<b>Observation</b>
Observation af 3 plejesituationer kl. 08.15 – 09.45
<b>Skriftligt materiale og online oplysninger</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen Kommune 2022</li> <li>• Kvalitetsstandarder Pleje og praktisk bistand m.v. Vejen Kommune 2023</li> </ul>

- Standard for tilsyn (tilsynspolitik) – Ved hjælp efter Serviceloven § 83
- Tilsynsrapport på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg d. 11-11-2021 jf. Lov om social service § 151
- Høringsvar modtaget 12-12-2023 (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.
----------------	--

### 3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende modtager støtte til bad en gang om ugen, og at vedkommende selv klarer daglig soignering. Borger modtager tryghedsbesøg, i hverdagen ved fysisk tilstedeværelse og ved telefonopkald i weekenden.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til bad to gange ugentligt, indsmøring i cremer, daglig hygiejne ifm. stomi og til påklædning hver morgen. Borger oplyser at bidrage og være inddraget ved personlig hjælp og pleje, og at hjælpen tilpasses vedkommendes dagsform.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende får hjælp til injektion ifm. diabetes, hver morgen.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandard og tilføjer, at disponator ser på minutter, mens medarbejdere ser på ydelserne.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger flere gange dagligt modtog hjælp til soignering/hygiejne, bleskift, medicin håndtering og i vist omfang til bad, da bademuligheder i baderum var omfattet af APV.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger modtager daglige tilsynsbesøg (weekend via telefonopkald) og hjælp til et ugentligt bad.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger dagligt, morgen og aften, modtager hjælp til støttestrømper og medicin håndtering.</p> <p>To borgere oplyser, at hjælpen passer til deres behov, og at de kan opretholde deres hygiejne og føle sig velsoignerede. En borger oplyser, (citater): <i>"når jeg trykker på min kald/alarm, så kommer de"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med den hjælp vedkommende modtager.</p> <p>Leder oplyser, at hjemmeplejen ser på den enkelte borgers behov, og (citater): <i>"det er ikke vores standard, men borgerens standard, der er tilgangen"</i>. Leder oplyser, at hjælpen justeres på baggrund af faglige observationer, dokumentation og argumenter for, hvorfor borgere har behov for mere/mindre hjælp.</p> <p>En pårørende oplyser, at hjælpen bliver tilpasset løbende og (citater): <i>"og vi har modtaget en enestående hjælp"</i>.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere holder øje med borgers psykiske og fysiske velbefindende og løbende spørger ind til borger, og tilpasser på den baggrund hjemmeplejens tilsynsbesøg.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger er tilfreds med hjælpen, og pårørende oplyser, at hjælpen flere gange er blevet tilpasset borgers ændrede behov, og at borger har et godt forhold til de medarbejdere, der kommer i hjemmet.</p>
----------------	---

To borgere oplyser, at de gør det, de selv kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil. En borger fortæller (citater): *"jeg er tilfreds, de er søde, og jeg siger fra, hvis de vil hjælpe for meget, de er meget omsorgsfulde og forstår, hvis jeg siger fra"*. 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. Leder oplyser, at dialogen med borgere er vigtig, når f.eks. BASH-forløb tilbydes og udtaler (citater): *"vi taler nemlig om, at hensyntagen, ikke skal overtage den rehabiliterende tilgang"*.

En pårørende oplyser, at medarbejdere er opmærksomme på, og hjælper borger til at være selvhjulpne, (citater) *"de tager ikke over"*.

En borger oplyser, at vedkommende er tryk ved medarbejdere og ved den måde medarbejdere hjælper på, og tilføjer (citater): *"mærker ikke om de har travlt"*.

En anden borger oplyser, at det ikke er et problem med forskellige medarbejdere, der kommer og hjælper i vedkommendes hjem.

Leder oplyser, at indsatsen leveres med værdighed og respekt for borgeren. Leder tilføjer (citater): *"at brug af borgercases eller neuro-pædagogisk sparring/supervision mm. er med til at sikre en god tone og værdighed i levering af hjælpen"*.

En pårørende oplyser, at vedkommende oplever, at borger mødes med værdighed og tryk, når medarbejdere er til stede og hjælpen ydes.

En anden pårørende oplyser, at borger er tryk ved medarbejderne og (citater): *"nogle er ... gladere for end andre"*.

En tredje pårørende oplyser, at hjælpen til borger udføres med ordentlighed og værdighed.

STS+ observerer at:

- medarbejder præsenterer sig, under døråbning, ved besøg.
- medarbejders indsats og praksis afspejler et velfunderet kendskab til borgeres individuelle og forskelligartede behov, herunder behov for struktur og overskuelighed, bl.a. ift. borgere med demens og samtaleform.
- borgere inddrages og kommunikationen tilpasses borgerens funktionsniveau ifm. bad.
- medarbejder oplyser løbende borgere om forløb og næste skridt (citater): *"jeg gør lige klar", "prøv at mærke nu", "jeg slukker lige vandet nu", "der er styr på det" og "skal jeg hjælpe dig"*.
- borgere mødes med et forudgående individuelt kendskab til borgeres pleje- og indsatsbehov.
- medarbejder isætter høreapparat på en borger.
- der veksles mellem pædagogiske tilgange i indsats og i samspillet med borgere, med henblik på at igangsætte eller motivere for handlinger. f.eks. humor/motiverende (citater): *"så hopper du lige ud af din seng" og "kan du selv ved ryggen – det tror jeg du kan"* eller bydeform (citater): *"du skal lige op og stå" og "du skal vaske dig nederst"* eller anerkendende tilgang (citater): *"den har du lige styr på at bruge"*.
- medarbejder har øjenkontakt med borgere og anvender tilpasset berøring i samspillet med borgere, f.eks. berøring på skulder eller et knus.
- der er latter og humor, mellem borgere og medarbejder, før, under og efter indsats.

Borgere oplyser, at medarbejdere snakker på en ordentlig og respektfuld måde. En borger udtaler (citater): *"bliver altid talt til med respektfuldhed og værdighed, .... og jeg siger til, og de skal sige til"*. En anden borger oplyser, at der er plads til at have sjov når medarbejdere er til stede.

Leder oplyser, at medarbejdere taler respektfuldt og ordentligt med og om borgerne.

	<p>En pårørende oplyser, at medarbejdere i deres kommunikation er (citat): ” søde og flinke”.</p> <p>To andre pårørende oplyser, at medarbejdere kommunikerer på en ordentlig og værdig måde og en pårørende oplever, at borger har en personlig relation til flere af medarbejderne.</p> <p>Leder oplyser, at borgeres ønsker vedrørende tider for at komme op/komme i seng indhentes og søges imødekommet i videst muligt omfang.</p> <p>En pårørende oplyser, at ændring af tidspunkter blev tilpasset i samarbejde med hjemmeplejen, bl.a. så hjemmeplejen ikke kom om natten.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende benytter rollator, sædeforhøjer og badestol. En anden borger oplyser, at vedkommende har en rollator, kald/alarm, kørestol, badestol og en køkkenstol.</p> <p>Leder oplyser, at det sikres, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for gennem forflytningsvejlederes og BASH-medarbejdedes viden om hjælpemidler.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger benytter kørestol, lift, hospitalsseng og har derudover andre hjælpemidler.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger benytter rollator, badestol, toiletforhøjer og skridsikre måtter.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger anvender en rollator, en badebænk og en toiletforhøjer.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne er tilfredse med hjælpen og den måde, hjælpen ydes.</li> <li>- borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det, de selv kan, når hjælpen ydes.</li> <li>- der er værdighed i levering af hjælpen.</li> <li>- hjælpen tilpasses borgerens aktuelle behov.</li> <li>- medarbejderne kommunikerer med borgerne på en respektfuld og ordentlig måde, når hjælpen ydes.</li> <li>- det er sikret, at borgerne har de hjælpemidler, de har behov for.</li> </ul>

### 3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

<p>Indsamlet data</p>	<p>En borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring og sengetøjsskift hver 3. uge. Borgeren oplyser, at vedkommende selv tørrer støv af og klarer vasketøj og tilføjer, at hjælpen er tilpasset vedkommendes behov, og at behovet ikke har ændret sig.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til rengøring hver 3. uge, det omhandler støvsugning og gulvvask. Borger oplyser, at vedkommendes pårørende også hjælper med praktiske opgaver i hjemmet.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende ikke modtager hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet, og at disse opgaver varetages af ægtefælle.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp jævnfør Kvalitetsstandard.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere, der yder personlig hjælp og pleje også yder praktisk hjælp. Leder oplyser, at hjælp og støtte til praktiske opgaver primært udføres mellem kl. 11 – 15.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger ingen hjælp eller støtte modtager til praktiske opgaver i hjemmet.</p>
-----------------------	---



	<p>En anden pårørende oplyser, at borger modtager hjælp til rengøring hver 3. uge og at borger er tilfreds med måden, hjælpen ydes.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger modtager hjælpe til rengøring og sengetøjsskift hver 3. uge, hvilket borger er tilfreds med. Den pårørende oplyser, at vedkommende gerne ville have en hyppigere frekvens for rengøring, ved borger, end det nuværende.</p> <p>Tre borgere oplyser, at være tilfreds med måden, hjælpen ydes, og de oplyser, at det dækker deres behov for rengøring.</p> <p>Leder oplyser, at rengøring hver 3. uge ikke er tilstrækkeligt i forhold til at have en god kvalitet for rengøring.</p> <p>Leder oplyser, at støtten er tilpasset den enkelte borgers behov. Leder oplyser, at et godt relationsarbejde og et velfungerende tværfagligt samarbejde suppleret med inddragelse af disponator, åbner døre og sikrer adgang ved borgere og ved borgere med særlige behov. Dette giver mulighed for at tilrettelægge og udføre praktiske opgaver og indsatser, der bl.a. sikrer at borgere kan opretholde deres hygiejne og værdighed.</p> <p>En pårørende oplyser, at hjælpen til borger tilpasses i dialog med borger, hjemmeplejen og visitator.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger løbende bliver spurgt til sine behov, og at der heromkring eksisterer en god og ordentlig kommunikation.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende får lov til at gøre det vedkommende selv kan, når der er rengøring.</p> <p>Leder oplyser, at borgere inddrages og bidrager med det de selv kan, og at det er vigtigt, at borgere er indforstået og forstår formålet med at blive inddraget.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger bliver involveret og (citater): <i>"gør det ... kan"</i>.</p> <p>STS+ observerer at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medarbejder efter personlig pleje og hjælp og i forbindelse med hjælp til morgenmad vasker op.</li> <li>- medarbejder nyrner mellem samtaler og indsatser under besøg i borgeres hjem.</li> </ul> <p>En borger oplyser, at den praktiske hjælp letter borgerens tilværelse og frigiver energi til andre ting. Borgeren oplyser, at relationen til de medarbejdere, som kommer i hjemmet er betydningsfuld for vedkommende og giver livskvalitet.</p> <p>Leder oplyser, at praktisk hjælp bidrager til, at borgere kan bevare deres værdighed, at de ikke bliver syge og at der frigives energi og overskud til socialt samvær.</p> <p>En pårørende oplyser, at den praktiske hjælp giver overskud til borgers øvrige dagligdag og tilværelse og borgerens livslyst.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at den praktiske hjælp frigiver energi og letter meget for borger, da borger skal anvende rollator til alle formål. Den pårørende understreger (Citat): <i>"det er ..... magtpåliggende, at gøre det ..... selv kan i alle sammenhænge"</i>.</p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- borgerne er tilfredse med den måde, hjælpen ydes.</li> <li>- medarbejdere yder hjælpen, så borgere oplever tryghed og værdighed.</li> <li>- borgerne er tilfredse med graden af inddragelse.</li> <li>- hjælpen tilpasses borgeres behov.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- leder og nogle pårørende finder, at den kvalitet for rengøring, der kan ydes inden for rammerne af Kvalitetsstandarden ikke i alle tilfælde er tilstrækkelig til at opretholde en god rengøringskvalitet.</li> </ul>
--	---

### 3.4. KOST OG MÅLTIDER

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende får mad fra Vejen Madservice hver uge. Borger oplyser, at vedkommende er tilfreds med maden herunder valgmuligheder af retter og oplyser, at vedkommende selv tilbereder maden, enten i mikroovn eller på eget komfur. En anden borger oplyser, at hjemmeplejen laver morgenmad til vedkommende, og at vedkommende ikke får mad fra nogen madleverandører herunder Vejen Madservice, da vedkommende ikke er tilfreds med kvaliteten deraf.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende ikke modtager hjælp til kost og måltider, men hver mandag fra Hotel Rødding.</p> <p>En pårørende oplyser, at medarbejdere hjælper borger med at spise, (citater): <i>"om morgenen giver de ham havregryn"</i>.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger er meget tilfreds med den varme mad, der kommer fra Vejen Madservice. Den pårørende oplyser, at borger selv sammensætter menuer.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger ingen hjælp får i forbindelse med kost og måltider.</p> <p>Leder oplyser, at borgere får hjælp til mad og måltider jf. Kvalitetsstandarden. Leder oplyser, at medarbejdere yder hjælp til anretning af morgenmad, opvarmning, anretning og servering af varm mad, at smøre og anrette den kolde mad, opvask og hjælp i forbindelse med spisning.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke er borgere som konkret klager over maden fra Vejen Madservice, selvom maden er masseproduceret, og at borgere alternativt kan spise og have socialt samvær på Plejecenteret Dixensminde.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere har fokus på, at maden anrettes pænt og serveres indbydende.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdere holder øje med borgere som er småtspisende eller har særlige ernæringsbehov. Dette foregår i samarbejde med ernæringsvejleder/diætist, sygeplejerske, ved ernæringscreening og behandles/vurderes på triagemøder.</p> <p>Leder oplyser, (citater): <i>"borgerne kunne godt bruge lidt mere tid fra medarbejderne til social kontakt under måltiderne, det er ofte noget medarbejderne tager ud af deres egen tid"</i>.</p> <p>STS+ observerer at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medarbejder sætter sig og taler med borgere, mens borgere spiser morgenmad, ved deres køkkenborde.</li> </ul>
Vurdering 4	<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"> <li>- borgerne overordnet er tilfredse med maden.</li> <li>- borgerne er tilfredse med den hjælp de modtager i forbindelse med måltider.</li> <li>- borgere oplever at blive inddraget relevant og at have reel indflydelse vedrørende kosten.</li> </ul> <p>STS+ vurderer det negativt, at</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- borgeres behov for social kontakt i forbindelse med måltider, ikke i alle tilfælde imødekommes i den visiterede ydelse.</li> </ul> <p>STS+ konstaterer, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ikke alle borgere er tilfredse med kvaliteten af maden fra Vejen Madservice.</li> </ul>
--	--

### 3.5. REHABILITERING

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at (citater): <i>"jeg er godt med i det hele"</i>. Borgeren oplyser, at medarbejdere løbende spørger til vedkommende (citater): <i>"hvordan jeg har det og om jeg har brug for noget"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende får mulighed for at gøre det vedkommende kan, når hjælpen modtages, og at der er den fornødne tid dertil.</p> <p>Leder oplyser, at udgangspunktet for alle indsatser er en rehabiliterende tilgang, og at alle nye medarbejdere introduceres hertil. Leder tilføjer (citater): <i>"hvis man kan noget selv, skal man selv, det giver livskvalitet"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at der er et løbende ledelsesmæssigt fokus, i samarbejde med BASH-medarbejdere (citater): <i>"at mange medarbejdere har et stort omsorgsgen, hvor det er nemt lige at tage over"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at der afholdes triagemøder, med deltagelse af tværfaglige samarbejdspartnere, hvor de rette indsatser og hjælpemidler, i forhold til borgeres behov og ændrede behov og potentiale for rehabilitering, drøftes. Til dette anvendes ligeledes løbende risikovurderinger og dokumentation i Nexus.</p> <p>En pårørende oplyser, at hjælpen løbende bliver tilpasset borgers ændrede behov og primært omhandler omsorg. Den pårørende oplyser (citater): <i>"i takt med .... mister færdigheder, er de gode til at se det og spørge ind"</i>.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at hjælpen tilpasses borgers behov for støtte og (citater): <i>".... er god til selv at sige til og fra"</i>.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at borger får mulighed for at gøre det borger selv kan, når hjælpen ydes. Den pårørende tilføjer, at medarbejdere er meget opmærksomme på borgers behov, og på at inddrage borger, og ved behov evt. kontakte visitator.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommendes behov er varierende og ændrer sig, (citater): <i>"min dagsform er forskellig, så derfor svært i forhold til rehabilitering når jeg får hjælp"</i>.</p>
Vurdering 5	<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"> <li>- der er fokus på den rehabiliterende tilgang.</li> <li>- borgerne inddrages relevant og er tilfredse med graden af inddragelse.</li> <li>- det sikres, at borgeres behov for hjælpemidler vurderes.</li> <li>- der er fokus på tidlig opsporing/ forebyggelse.</li> </ul>

### 3.6 FLEKSIBILITET/STRUKTUR I OPGAVER

Indsamlet data	<p>En borger oplyser, at vedkommende oplever nærhed og trykthed når medarbejdere er i vedkommendes hjem og tilføjer (citater): <i>"det er en god ting"</i>.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende oplever søde, omsorgsfulde og imødekomme medarbejdere, selvom (citater): <i>"de alle sammen gør tingene lidt"</i></p>
----------------	--

	<p><i>forskelligt” og ”er glad for alle piger”</i>. Borgeren fremhæver også konkrete medarbejderes kvaliteter, positivt, både ift. deres kompetencer, tilgange og væremåder.</p> <p>En tredje borger oplyser, at de medarbejdere som kommer i hjemmet er søde og fortæller (citater): <i>”at medarbejderne sætter sig ned og spørger, hvordan har du det”</i>.</p> <p>Leder beskriver medarbejderes kommunikation med og om borgerne som respektfuld og omsorgsfuld med vægt på at forstå borgerens aktuelle udfordringer.</p> <p>Leder oplyser, at borgere med nedsat funktionsniveau mødes med struktur og fleksibilitet. Dette håndteres dagligt på morgenmøder, udarbejdelse af handleplaner og i tværfaglige samarbejdskonstruktioner, f.eks. med demenskonsulent, psykolog eller socialpædagog. Leder tilføjer, at det primært er social- og sundhedsassistenter der håndterer komplekse indsatser, og at hjemmeplejen har anvendt Marte Meo til at undersøge/understøtte interaktionen mellem borgere og medarbejdere.</p> <p>En pårørende oplyser, at borger modtager hjælp fra mange forskellige medarbejdere, (citater): <i>”ofte er de to, men en af dem kender altid ..... godt”</i>.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at det primært er de samme faste medarbejdere, som hjælper borger.</p> <p>Borgere oplyser, at medarbejderne har den fornødne tid til, at hjælpen ydes på en rolig og god måde. En borger oplyser, at vedkommendes aftaler aldrig er blevet glemt, og at medarbejdere undskylder, hvis de er forsinket. En anden borger oplyser, at medarbejdere kan være lidt forsinket grundet travlhed, men vedkommende fornemmer det ikke, hvis medarbejderne har travlt. Borger oplyser, at medarbejdere ofte spørger ind til vedkommendes behov for hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at der er fleksibilitet, selvom det kan være svært, i hjælpen der ydes, og at borgers behov tilgodeses inden for det, der er visiteret.</p> <p>En pårørende oplyser, at hjælpen bliver tilpasset både borgers og vedkommendes behov (citater): <i>”de er rigtig flinke til at tilpasse, aftaler det dagen i forvejen”</i>.</p> <p>To andre pårørende oplyser, at der er fleksibilitet i hjælpen og struktur omkring aftaler og tidspunkter overholdes.</p> <p>En pårørende fremhæver, at (citater): <i>”lige så snart ..... har brug for mere hjælp, træder hjemmehjælpen til med akut-hjælp”</i>.</p> <p>STS+ observerer at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medarbejder læser om borger og skriver om borger i spiralkalender, på borgers køkkenbord.</li> </ul> <p>Borgere oplyser, at medarbejderne lytter til deres ønsker og oplever fleksibilitet ved behov for at flytte tidspunkter for hjælp. En borger udtaler (citater): <i>”det er nemt at ændre i hjælpen, når de er her, laver vi aftaler og medarbejdere skriver det i deres kalender”</i>.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne i en vis grad er selvtilrettelæggende i den daglige drift, leder tilføjer, at der er tillid til medarbejderes udførelse af indsatser, så længe disponator er inddraget og dokumentationen heromkring er sikret.</p> <p>Leder fremhæver ”Fri Borgertid” som et godt koncept, der giver frihed i planlægning og understøtter trivsel i medarbejdergruppen og muligheden for, som medarbejder, at gøre noget ekstra omkring borgere.</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"> <li>- kommunikation med borgerne foregår på en værdig og respektfuld måde.</li> <li>- medarbejderes kommunikation med borgerne afspejler en tilgang, hvor nærvær og ro vægtes, og hvor borgere inddrages og forberedes før handling.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- hjælpen til borgerne ydes fleksibelt.</li> </ul>
--	---

### 3.7. PÅRØRENDE SAMARBEJDE

Indsamlet data	<p>To borgere oplyser, at der er et godt samarbejde mellem pårørende og hjemmeplejen, og at den primære kontakt i det daglige samarbejde er mellem borger og hjemmeplejen. En anden borger oplyser, at vedkommende sammen med sin ægtefælle, selv, varetager samarbejdet med hjemmeplejen og oplyser, at vedkommendes øvrige pårørende kun i mindre grad er inddraget.</p> <p>Leder oplyser, at pårørende altid er inddraget i det omfang borger giver samtykke hertil, og bliver kontaktet, hvis det er relevant.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende vægter et pårørendesamarbejde, med en tillidsfuld, aktivt lyttende og anerkendende kommunikation.</p> <p>En pårørende oplyser, at vedkommende bliver inddraget relevant og passende (citater): <i>"ikke i personlig pleje, men i øvrig pleje"</i>. Den pårørende oplyser, at vedkommende bliver spurgt til om pårørende/borger har ekstra behov.</p> <p>En anden pårørende oplyser, at borger har det primære samarbejde med hjemmeplejen og at pårørende ikke direkte er inddraget.</p> <p>En tredje pårørende oplyser, at vedkommende, i overensstemmelse med borger, har en aftale med hjemmeplejen, at det er vedkommende der kontaktes vedr. samarbejdet om hjælpen, der ydes. Den pårørende oplyser om samarbejdet og medarbejderne (citater): <i>"samarbejdet fungerer og de er så fantastiske"</i>.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende har indtryk af, at pårørende er tilfredse med samarbejdet med hjemmeplejen.</p> <p>Leder fortæller, at der aktuelt arbejdes med etablering af en struktur, hvor pårørende inddrages ved opstartssamtaler, med henblik på at informere om tilgang til borgere, inddrage pårørendes viden og forventningsafstemme ift. ydelser.</p> <p>En pårørende oplyser om medarbejdere, ledelse og samarbejdet, at (citater). <i>"vi er faktisk tilfredse og vi får en god behandling og ..... får en god behandling, - det er nogle gode mennesker"</i>.</p>
Vurdering 5	<p>Kvaliteten vedrørende pårørendesamarbejde bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pårørende inddrages og har mulighed for at være aktivt deltagende.</li> <li>- hjemmeplejegruppen lægger i samarbejdet med pårørende vægt på en tillidsfuld og anerkendende kommunikation.</li> <li>- pårørende er tilfredse med samarbejdet med hjemmeplejegruppen og med den støtte og hjælp, deres pårørende modtager.</li> </ul>

## 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 plejehjemets 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, fokusgruppintervjuer, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhentes 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 indhentes tilsynet materiale fra kommunen, herunder Kvalitetsstandarder, Tilsynspolitik, Værdighedspolitikker, og benytter online oplysninger fra plejehjemets hjemmeside, der kan indgå ved det konkrete tilsyn.

#### 4.3. BEDØMMELSESSKALA

Be	
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 borgere</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)