



KVALITETSVURDERING

SVANE PLEJE

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

2024

STS+

Østerågade 40, 5672 Broby

Telefon: 72531900

www.socialtilsynsyd.dk

KVALITETSVURDERING

INDHOLD

Forord	1
Tilsynets samlede vurdering og udviklingsområder	2
Praktiske oplysninger	5
Datagrundlag	6
Formål og metode	15
Kontaktoplysninger	16

FORORD

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.

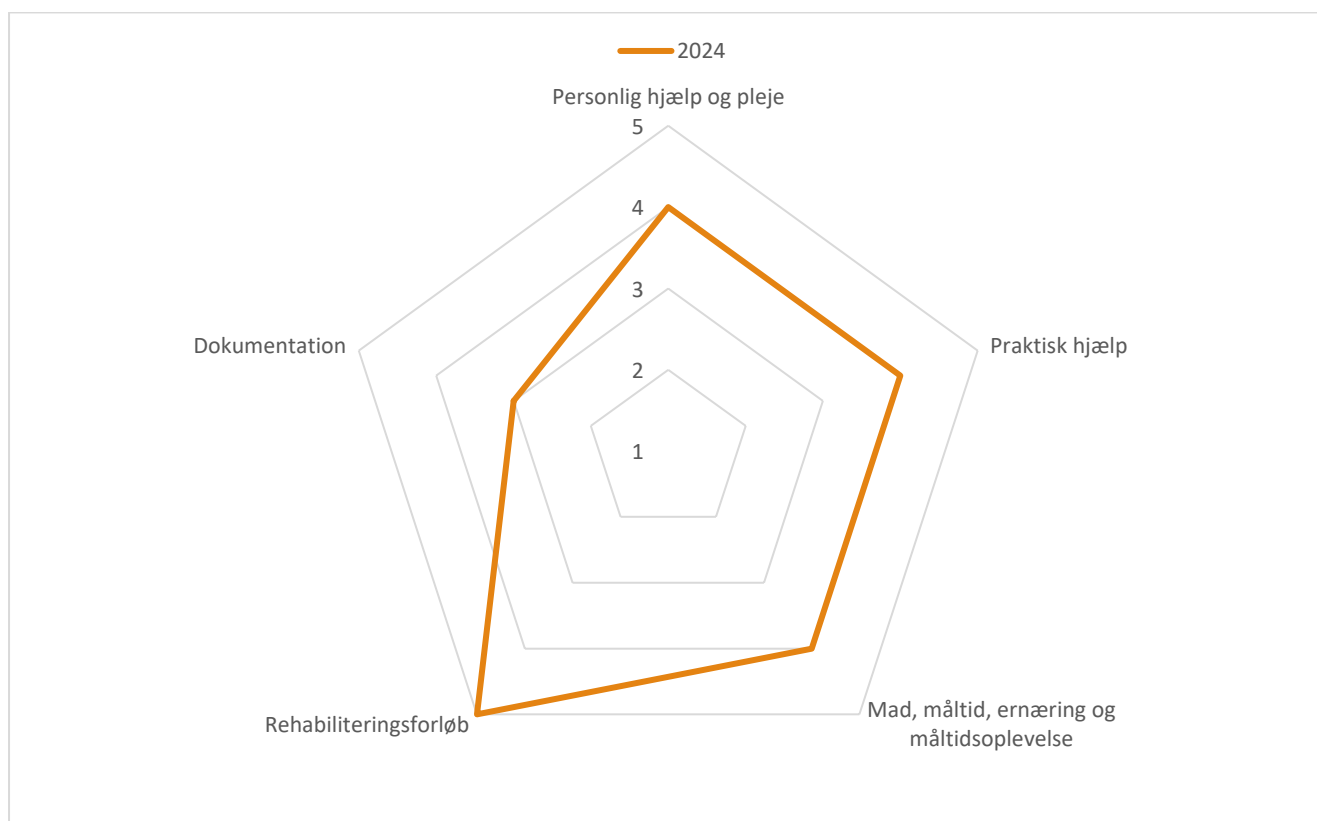
Faaborg-Midtfyn Kommune, Sundhed og Ældre har besluttet, at datagrundlaget for kvalitetsvurderingerne er baseret på udtalelser fra tilbuddets leder, to til tre borgere, to til tre medarbejdere samt dokumentation i form af relevante kvalitetsstandarder og døgnrytmebeskrivelser for én til to borgere. Tilsynets samlede vurderinger og temavurderinger baserer sig derfor udelukkende på baggrund af de gennemførte interview og dataindsamlinger.

TILSYNETS SAMLEDE VURDERING OG UDVIKLINGSOMRÅDER

1.1. OVERORDNET VURDERING

STS+ har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune udført et uanmeldt tilsyn ved Svane Pleje

Med baggrund i det analyserede materiale, der er indsamlet gennem interviews, skriftligt materiale, observationer og online oplysninger, er tilsynets overordnede vurdering, at Svane Pleje samlet har god kvalitet.



Figuren viser hjemmeplejeleverandørens scorer fordelt på temaer.

1.2. TEMA VURDERINGER

Tema	Vurdering	Score
Opfølgning på tidligere tilsyn	STS+ konstaterer, at der ikke tidligere har været tilsyn på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune, da Svane Pleje er godkendt som leverandør i Faaborg-Midtfyn Kommune oktober 2023.	
Personlig hjælp og pleje	STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens 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	4

	<p>borgerne i meget høj grad får den hjælp de har ret til efter loven og den Kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ konstaterer, at udgangspunkt for visiteret hjælp til bad er en gang om ugen, og at det af kommunens kvalitetsstandard 2024 fremgår (citater): <i>"Alt efter, hvordan du klarer dig, modtager du brusebad eller sengebade som udgangspunkt 2 gange om ugen."</i></p> <p>STS+ vurderer, at alle borgere er tilfredse med den hjælp, der ydes.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere inddrages i medbestemmelse om tidspunkt for personlig hjælp og pleje.</p>	
Praktisk hjælp	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens 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 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 loven og den Kvalitetsstandard, kommunalbestyrelsen har besluttet.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere i alle tilfælde er tilfredse med den hjælp, de modtager.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere inddrages i medbestemmelse om tidspunkt for rengøring.</p>	4
Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse 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 meget høj grad får den hjælp de har ret til efter loven 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 hjemmelieferandøren i meget høj grad skaber gode måltidsoplevelser.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmelieferandøren 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</p>	4

	<p>og understøttes.</p> <p>STS+ vurderer, at ikke alle borgere inddrages i medbestemmelse om tidspunkt for måltid.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren mangler viden om hvilke madleverandører borgerne kan benytte.</p>	
Rehabiliteringsforløb	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende rehabiliteringsforløb er god.</p> <p>STS+ vurderer, at rehabiliteringsforløb 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 rehabiliteringsforløbene har en positiv effekt.</p>	5
Dokumentation	<p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandørens kvalitet vedrørende dokumentation er middel.</p> <p>STS+ vurderer, at hjemmeplejeleverandøren i middel grad sikrer relevant, konkret og overskuelig dokumentation, og at dokumentationen i høj grad afspejler faglighed og etik.</p> <p>STS+ vurderer, at der ikke i alle tilfælde ses ensartethed i hvorledes tilstande udfyldes.</p> <p>STS+ vurderer, at tilstandsbeskrivelser ikke i alle tilfælde er opdaterede.</p>	3

1.3. TILSYNETS FORSLAG TIL KVALITETSLØFT

Tilsynet har givet anledning til følgende forslag til kvalitetsløft.

Forslag til kvalitetsløft
<ol style="list-style-type: none"> 1. At hjemmeplejeleverandøren har øget fokus på, at borgere inddrages i ønsker for tidspunkt for hjælp til personlig hjælp og pleje. (jf. tema Personlig hjælp og pleje) 2. At hjemmeplejeleverandøren har øget fokus på, at borgere inddrages i ønsker for tidspunkt for hjælp til praktisk hjælp. (jf. tema Hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet) 3. At hjemmeplejeleverandøren har øge fokus på, at alle borgere oplever tilfredshed med den praktiske hjælp. (jf. tema Hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet) 4. At hjemmeplejeleverandøren har øget fokus på, at borgere inddrages i ønsker for tidspunkt for måltid (jf. tema Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse) 5. At hjemmeplejeleverandøren sikre viden om hvilke madleverandører borgerne kan benytte. (jf. tema Mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse)

6. At hjemmeplejeleverandøren sikrer ensartethed i hvorledes tilstande udfyldes. (jf. tema Dokumentation)
7. At hjemmeplejeleverandøren sikrer, at der dokumenteres opfølgning på tilstandsbeskrivelser. (jf. tema Dokumentation)

PRAKTISKE OPLYSNINGER

2.1. OPLYSNINGER OM SVANE PLEJE

Adresse
Markedspladsen 9, 5600 Faaborg
Leder
Daglig leder Marianne Mikkelsen Afdelingsleder Trine Harboe
Antal borgere
25
Antal ansatte og personalesammensætning
5 fastansatte: 1 social- og sundhedsassistent, 2 social- og sundhedshjælpere og 2 omsorgsmedhjælpere (hvor 1 er sovende nattevagt). 4 faste afløsere: 3 omsorgsmedhjælpere og 1 social- og sundhedsassistent. 1 dagligleder, 1 leder og 1 Kvalitets- og udviklingskonsulent.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 4. juni 2024 kl. 10 – 14.30
Deltagere i interviews
<ul style="list-style-type: none"> • 3 borgere (enkelt interview) • 2 medarbejdere (gruppeinterview) • 1 daglig leder og 1 Udviklings- og rehabiliteringskonsulent (gruppeinterview)
Skriftligt materiale og online oplysninger
<ul style="list-style-type: none"> • Sundhed og ældre. Tilsynspolitik 2024 • Kvalitetsstandarder: <ul style="list-style-type: none"> - Kvalitetsstandard Personlig hjælp og pleje. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget marts 2024 - Kvalitetsstandard for praktisk hjælp. Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 12. april 2023 - Kvalitetsstandard 2024. Rehabiliteringsforløb. Godkendt af Sundheds- og Ældreudvalget marts 2024 - Kvalitetsstandard 2024. madservice for hjemmeboende. Godkendt af Sundheds- og ældreudvalget marts 2024. • Faaborg-Midtfyns Kommunes hjemmeside "Hjemmehjælp" • Fremvist dokumentation under tilsynsbesøget • Høringssvar modtaget fra Udviklings- og rehabiliteringsterapeut den 19. juni 2023 og 21. juni 2023 • Modtaget tilbagemelding fra Stine Foged Justi den 20. juni 2024
Tilsynskonsulent
Sanne Højdam Frandsen

DATAGRUNDLAG

3.1. OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN

Indsamlet data	Leder oplyser, at Svane Pleje siden oktober 2023 har været godkendt som leverandør i Faaborg-Midtfyn Kommune.
----------------	---

3.2. PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Indsamlet data	<p>Ledere og medarbejdere oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>Borgere oplyser, at de modtager hjælp til daglig soignering.</p> <p>To borgere oplyser, at de modtager hjælp til bad én gang om ugen.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende kunne ønske at bad forekom oftere.</p> <p>Anden borger er tilfreds med ét ugentligt bad.</p> <p>Tredje borger oplyser, at vedkommende tager bad imens medarbejder gør rent i borgers bolig. Borger oplyser, at vedkommende er angst for at falde og derfor finder tryghed i, at bad foretages imens en medarbejder er til stede hos borger.</p> <p>Ledere oplyser, at borgere modtager bad ud fra deres visitation. Såfremt medarbejdere observerer andet behov går medarbejder i dialog med borger, og henvender sig efterfølgende til visitationen.</p> <p>Medarbejdere oplyser (citater): <i>"Vi kommunikerer med visitator og sygeplejerske og sætter ind ved ekstra behov – så alle er tilfredse"</i>.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere modtager bad minimum én gang ugentligt, men at de fleste modtager bad oftere. Medarbejdere tilføjer, at der ikke gives bad på helligdage, hvor badet flyttes til en anden dag.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at et bad ikke aflyses, men at badet kan rykkes til en anden dag såfremt det passer borger bedre den pågældende dag.</p> <p>To borgere oplyser, at de ikke har oplevet at et bad er blevet aflyst eller rykket.</p> <p>Borgere oplyser, at de er meget tilfredse med hjælpen og at hjælpen er tilpasset borgernes individuelle behov.</p> <p>En borger oplyser (citater): <i>"De er fantastisk søde og rare dem som kommer og meget behjælpelige. Så rare medarbejdere. Jeg er meget tilfreds med hjælpen!"</i>.</p> <p>Medarbejdere og ledere oplyser, at borgerne er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Anden borger oplyser (citater): <i>"De er så fleksible, hjælpsomme og har tid til at høre på hvordan jeg har det, det er så dejligt"</i>.</p> <p>Tredje borger oplyser, at vedkommende får hjælp til at komme i seng (citater): <i>"De putter mig, ryster dynen og puder – sørger for at jeg ligger godt. Føler mig som en prinsesse, får kram og "sov godt"</i>".</p> <p>Medarbejdere oplyser, at hjælpen tilpasses efter den enkelte borgers behov.</p> <p>Ledere oplyser, at der ved opstartsbesøg hos borger tages udgangspunkt i borgers livsstandard, så medarbejderne kan tilrettelægge hjælpen ud fra borgers individuelle behov, ønsker, vaner og fritidsinteresser. Ledere tilføjer, at borgere har forskellig standard for hvordan hygiejne skal udføres, hvilket medarbejderne skal tilpasse deres hjælp ud fra.</p> <p>Medarbejdere tilføjer, at de er særligt opmærksomme på at spørge ind og lytte til borgeren og skabe tryghed og ro omkring vedkommende.</p>
----------------	---

	<p>Medarbejdere oplyser, at de dokumenterer ændringer i borgernes tilstande og drøfter borgers behov for hjælp ved teammøder eller telefonisk kontakt med daglig leder.</p> <p>Borgere oplyser, at de får mulighed for at gøre det de selv kan, når hjælpen modtages. Medarbejdere oplyser, at borgere inddrages i personlig hjælp og pleje og at medarbejderne er gode til at motivere og justere hjælpen ud fra borgers funktionsniveau. Ledere oplyser, at medarbejderne arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor borgere motiveres til selvhjulpenhed.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende selv tager bluse på, men får hjælp til det resterende. Anden borger oplyser, at vedkommende vasker sig selv på overkroppen.</p> <p>Vedrørende værdighed i levering af hjælpen, oplyser medarbejdere, at de er opmærksomme på borgers blufærdighed ved at dække borger til og trækker døren til ved besøg af pårørende.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejderne er meget opmærksomme på borgers blufærdighed, taler pænt og at borger føler sig velsoigneret.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere inddrages i beslutning for tidspunkt for personlig pleje, så borgers behov imødekommes i videst muligt omfang.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke er blevet spurgt ift. tidspunkter for bad men at tidspunkterne passer fint.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende er blevet inddraget i beslutningen for tidspunktet for bad.</p> <p>To borgere oplyser, at de får hjælp til at få nattøj på men, at de ikke er blevet inddraget i tidspunktet for hjælpen.</p>
Vurdering 4	<p>Kvaliteten vedrørende personlig hjælp og pleje bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandøren yder personlig hjælp og pleje jævnfør de visiterede ydelser. - borgere er tilfredse med den hjælp, de modtager. - hjemmeplejeleverandøren sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp og pleje i forhold til deres aktuelle behov. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på tryghed og værdighed i hjælp til personlig pleje ud fra en respektfuld og rehabiliterende tilgang. - borgerne inddrages og har mulighed for at bidrage med det de selv kan, når hjælpen ydes. - hjemmeplejeleverandøren imødekommer borgernes ønsker og behov i forhold til tidspunktet for hjælpen, så vidt muligt. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - ikke alle borgere inddrages i tidspunktet for personlig hjælp og pleje. <p>STS+ konstaterer, at hjemmeplejeleverandøren yder hjælp til bad jævnfør den visiterede hjælp. STS+ konstaterer, at udgangspunkt for visiteret hjælp til bad er en gang om ugen, og at det af kommunens kvalitetsstandard 2024 fremgår (citater): <i>"Alt efter, hvordan du klarer dig, modtager du brusebad eller sengebade som udgangspunkt 2 gange om ugen."</i></p>

3.3. HJÆLP ELLER STØTTE TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Indsamlet data	<p>Ledere og medarbejdere oplyser, at borgere modtager hjælp jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>Medarbejdere og ledere tilføjer, at borgere modtager hjælp til rengøring hver 14. dag og tøjvask efter behov.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende modtager hjælp til rengøring og skift af sengetøj, hver 14. dag. Borger tilføjer, at vedkommende også modtager hjælp til tøjvask og ikke kender til aftalen for hvor ofte, hjælpen skal forekomme. Men at vasketøjet ofte hober sig op, inden det bliver vasket.</p> <p>To borgere oplyser, at de ikke modtager praktisk hjælp fra Svane Pleje, men modtager hjælp til rengøring fra et andet privat firma.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende generelt er tilfreds med den praktiske hjælp men at det (citater) <i>"kan svinge lidt ift. hvem og hvad de varetager af opgaver"</i>.</p> <p>Ledere og medarbejdere oplyser, at borgere udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp. Ved borger hvor det observeres at der er behov for ekstra hjælp, tager medarbejdere kontakt til visitationen, tilføjer medarbejdere.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende tidligere har oplevet, at ferieafløserne eller meget unge medarbejdere ikke sørger for at tage skraldespanden med ud eller ikke er opdateret omkring hvilken hjælp de skal yde, når de kommer hos borger.</p> <p>Borger oplyser (citater): <i>"Jeg brugte i en periode ble og der lugtede meget af tis på mit toilet, og det betød meget for min livskvalitet, og når jeg havde gæster. Jeg har ikke lyst til at mine pårørende skal hjælpe mig med det". "Der kommer nogle gange unge medarbejdere som kommer og spørger "hvad skal jeg hjælpe dig med", så siger jeg kun at de skal gøre det mest nødvendige". "Jeg oplever heldigvis mest, at det er kendt personale – det er rart. De gæve har hjulpet mig, holdt mit humør oppe og givet mig tryghed"</i>.</p> <p>Om tidspunkt for hjælpen, oplyser en borger, at vedkommende ikke er inddraget i beslutningen for dagen eller tidspunktet, men at tidspunktet passer vedkommende fint. Medarbejdere oplyser, at borger inddrages i hvornår på dagen borger ønsker den praktiske hjælp og at tidspunktet kan justeres løbende, efter borgers behov.</p> <p>Ledere oplyser, at borgere inddrages i beslutningen for tidspunktet, men at det kan være en udfordring at imødekomme alles ønsker.</p> <p>Ledere oplyser, at medarbejderne arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor borgerne altid inddrages og støttes, igennem dialog. En borger oplyser, at grundet borgers funktionsniveau er det begrænset hvor meget borger kan bidrage med under rengøring. Borger tilføjer, at vedkommende tørrer flader af.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere inddrages i den praktiske hjælp ud fra deres funktionsniveau. Medarbejdere oplyser, at de er meget opmærksomme på at inddrage og motivere borgere under den praktiske hjælp. Nogle borgere tørrer støv af, lægger tøj sammen eller går ud med skraldespanden, tilføjer medarbejdere.</p>
----------------	--

	<p>Medarbejdere oplyser (citater): <i>"Det har stor betydning, at vi spørger dem, hvad de har lyst til at lave – vi skal hjælpe og støtte dem til selvhjulpethed"</i>.</p> <p>Ledere oplyser, at den praktiske hjælp bidrager til at bevare borgers livskvalitet og værdighed, da det giver borger overskud til daglige rutiner som bad og mad, når borgers hjem fremstår rent og pænt.</p> <p>Ledere tilføjer, at medarbejderne altid er opmærksomme og nysgerrige på borgers livsstandard for at sikre borgers tilfredshed med den praktiske hjælp.</p> <p>Om velfærdsteknologiske løsninger, oplyser medarbejderne at borgerne er informeret om kommende implementering af robotstøvsuger. Medarbejdere oplyser, at det har skabt en del uro hos borgerne, men at medarbejderne forsøger at tale positivt om Faaborg-Midtfyn kommunes tiltag.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende ikke ønsker en robotstøvsuger, da vedkommende er bange for at falde over den.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende praktisk hjælp bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandøren yder hjælp eller støtte til praktiske opgaver jævnfør kommunens kvalitetsstandard. - borgerne er overordnet tilfredse med den hjælp, de modtager. - hjemmeplejeleverandøren sikrer, at borgerne får den nødvendige hjælp i forhold til deres aktuelle behov. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på borgernes tryghed og inddragelse ved hjælp og støtte til praktiske opgaver. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på implementering af velfærdsteknologiske hjælpemidler i form af robotstøvsugere og -gulvaskere. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgere ikke i alle tilfælde inddrages i tidspunkt for rengøring. - ikke alle borgere er tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp. - Ikke alle borgere er bekendte med, hvor ofte de modtager hjælp.

3.4. MAD, MÅLTID, ERNÆRING OG MÅLTIDSOPLEVELSE

<p>Indsamlet data</p>	<p>To borgere oplyser, at de ikke modtager madservice gennem kommunen eller hjælp i forbindelse med måltider.</p> <p>En af borgerne oplyser, at pårørende sørger for, at der er altid er mad i fryseren som medarbejderne hjælper med at tilberede og anrette på tallerken.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende modtager den varme ret fra Tømmergården og oplyser (citater): <i>"de skal have ros. Det er ganske fortrinlig mad som man får – det smager godt"</i>.</p> <p>Medarbejdere og ledere oplyser, at borgere får hjælp til mad og måltider jævnfør Kvalitetsstandarderne.</p>
-----------------------	--

Medarbejdere og ledere oplyser, at borgerne har valgmuligheder i forhold til levering af mad.

Ledere tilføjer, at Svane Pleje generelt mangler viden om hvilke madleverandører som borgerne kan benytte. Ledere tilføjer, at det er et arbejds punkt som Svane Pleje har fokus på for at kunne vejlede borgerne bedst muligt.

Ledere oplyser, at Svane Pleje aktuelt ikke har mange borgere som benytter sig af madservice men at de borgere som gør, giver udtryk for tilfredshed med maden fra Tømmergården. Medarbejdere og leder oplyser, at medarbejdere kan yde hjælp til, i samarbejde med borgerne, at udfylde madsedlerne.

Medarbejdere oplyser, at maden fra Tømmergården fremstår indbydende og dufter godt.

En borger oplyser om hjælp i forbindelse med måltider (citater): *"De er så fantastiske til at hjælpe med at få det varmet og laver også kaffe"*.

Anden borger oplyser, at medarbejderne snakker med borger imens at maden anrettes, hvilket borger synes er rart.

Ledere oplyser, at medarbejderne sørger for at maden anrettes på en tallerken, hvis borger ønsker det, for at gøre måltidet så indbydende som muligt.

Medarbejdere oplyser, at det for dem er vigtigt at anrette maden, så den giver borger lyst til at spise. Medarbejdere tilføjer, at de altid sørger for at pynte maden evt. med rødbeder og asier.

Medarbejdere oplyser, at de altid er nysgerrige på hvad borger har lyst til at spise og imødekommer det. Medarbejdere tilføjer (citater): *"Hvis en borger, de sidste 20 år, har spist tre med ost og hybensyltetøj, så skal vi ikke lave om på det"*.

Ledere og medarbejdere oplyser, at Svane Pleje er i dialog med borgerne vedrørende spisetider, og at ønsker i videst muligt omfang imødekommes.

En borger oplyser, at vedkommende ikke er inddraget i tidspunkt for måltider, men at tidspunkterne passer vedkommende fint.

Medarbejdere oplyser, at borgere giver udtryk for, at de er tilfredse med tidspunkt for hjælp til måltider.

Medarbejdere oplyser, at de er meget opmærksomme på borgere som har behov for mellemmåltider. Her sørger medarbejdere f.eks. for at skære frugt ud eller sætte væske frem til borgerne og motivere borgerne til at drikke, tilføjer medarbejdere.

Borgere oplyser, at de selv sørger for mellemmåltider.

Borgere oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på, om der er ændringer i borgernes ernæringstilstande. En borger oplyser (citater): *"Jeg får skæld ud, hvis jeg ikke spiser min frokost – de er så omsorgsfulde"*.

Medarbejdere oplyser, at hvis det observeres, at en borger har problemer med at tygge/synke eller har vægtændringer, inddrages borgeren i observationen.

Ledere og medarbejdere oplyser, at ved vægtændringer kontaktes sygeplejerske som igangsætter vægtskontrol af borger.

Ledere oplyser, at der aktuelt er enkelte borgere som vejes ugentligt.

Medarbejdere oplyser, at der er et tæt samarbejde med sygeplejerske, ergoterapeuter og Digirehab.

Ledere oplyser, at der er kvartalsvis møde med sygeplejen i Faaborg, hvor observationer fra medarbejdere og ændringsskemaer inddrages.

	<p>Medarbejdere oplyser, at de endnu ikke har erfaring med borgere med dysfagi men at de er vidende om, hvor de skal søge sparring og vejledning ved behov herfor – ligeledes tilføjer medarbejdere, at de er vidende om, at kosten skal tilrettelægges efter borgers behov.</p> <p>Ledere oplyser, at borgere udredes ved terapeuter hvorefter Svane Pleje tilrettelægger hjælpen herefter.</p>
<p>Vurdering 4</p>	<p>Kvaliteten vedrørende mad, måltid, ernæring og måltidsoplevelse bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgere får madservice og hjælp til mad og måltider jævnfør kommunens kvalitetsstandarder. - borgerne er tilfredse med maden. - borgers ønsker/behov for mad udenfor måltiderne imødekommes. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på, at maden tilberedes og serveres indbydende, så den stimulerer borgerne til at spise. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på den gode måltidsoplevelse, herunder at måltider anrettes indbydende og under hensyn til den enkelte borgers ønsker og behov. - hjemmeplejeleverandøren har fokus på vægtændringer hos borgere og iværksætter relevante tiltag ved vægtændringer. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjemmeplejeleverandøren mangler viden om hvilke madleverandører borgerne kan benytte. - borgere ikke i alle tilfælde inddrages i tidspunkt for måltid.

3.5. REHABILITERINGSFORLØB

<p>Indsamlet data</p>	<p>Ledere oplyser, at Svane Pleje i Maj 2024 er opstartet Rehabiliteringsforløb hos borgere. Ledere oplyser, at Svane Pleje udfører hjælp i rehabiliteringsforløb, hvis forløbene omhandler borgere, som de i forvejen har ydelse hos.</p> <p>Aktuelt er 5 borgere i et rehabiliteringsforløb, tilføjer ledere.</p> <p>Medarbejdere og ledere oplyser, at borgere får hjælp til rehabiliteringsforløb jævnfør Kvalitetsstandarden.</p> <p>Ledere og medarbejdere oplyser, at rehabiliteringsforløbene startes op samme dag som de visiteres. Der aftales besøg ved borger indenfor 4 hverdage, hvor rehabiliteringskonsulent og medarbejder deltager, tilføjer ledere.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at borgere bliver visiteret til et rehabiliteringsforløb efter indlæggelse eller efter sygdomsperiode i hjemmet.</p> <p>Vedrørende planlægning af forløbet, oplyser ledere, at for nuværende deltager daglig leder og rehabiliteringskonsulent. Ledere oplyser, at forløbet planlægges i samarbejde</p>
-----------------------	---

	<p>med borger, hvor Svane Pleje har fokus på borgers behov, indsatsmål og faglige mål. Medarbejdere oplyser, at de skal med ude ved borgere for at tilrettelægge forløb. Medarbejdere og ledere oplyser, at der ved borgere i rehabiliteringsforløb hver dag dokumenteres, hvad der er udført, og hvad borgeren kan, og at handleplaner og døgnrytmeplaner løbende justeres.</p> <p>Ledere og medarbejdere oplyser, at Svane Pleje endnu ikke har erfaring ift. at afslutte et rehabiliteringsforløb. Ledere tilføjer, at ved afslutning af et forløb vil medarbejdere og evt. en trænende terapeut deltage i en afslutningssamtale. Medarbejdere oplyser, at visitationen aktuelt læser dokumentation og observationer ligesom medarbejdere kan invitere visitationen med hos borger, ved tvivl og observation.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at det er individuelt hvordan rehabiliteringsforløbene udvikler borgernes funktionsniveau, men at forløbene har stor positiv effekt hos borgerne. Medarbejderne tilføjer, at de har fokus på borgers psykiske velbefindende under forløbet, da det er afgørende for hvordan medarbejderne kan motivere borgerne.</p> <p>To borgere oplyser, at de ikke har indgået i et rehabiliteringsforløb. En borger oplyser, at vedkommende aktuelt deltaget i et rehabiliteringsforløb og er meget tilfreds med forløbet. Borger oplyser (citater): <i>"Det går så godt, de er så hjælpsomme og søde - jeg har selv sagt bad fra nu"</i>.</p> <p>Høringssvar modtaget den 19. juni 2024: <i>"Eftersom Svanepleje pr. maj måned har varetager 83 a forløb så har vi fået uddelegeret det ansvar som kommunens rehabiliteringsterapeut varetager, hvorfor der aktuelt ikke er behov for et struktureret samarbejde. Vi søger naturligvis sparring ved behov. Vi vil i nær fremtid arbejde for et struktureret samarbejde med de trænende terapeuter, da Svane Pleje ikke selv varetager disse ydelser."</i></p> <p>Tilbage melding fra Stine Foged Justi den 20. juni 2024: <i>"Svanepleje har egen rehabiliteringsterapeut ansat, og leverer pt. Også 83a som en prøvehandling frem mod Ældrereformen"</i></p>
<p>Vurdering 5</p>	<p>Kvaliteten vedrørende rehabilitering bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjælpen ydes ud fra kommunens kvalitetsstandard. - rehabiliteringsforløb planlægges og tilrettelægges i samarbejde med den enkelte borger. - rehabiliteringsforløb dokumenteres, og det vurderes løbende, om hjælpen passer til borgerens behov. - rehabiliteringsforløbene har positiv effekt.

3.6. DOKUMENTATION

<p>Indsamlet data</p>	<p>Ledere oplyser, at ved opstartsbesøg dokumenteres døgnrytme, tilstande, indsatsmål mv. Ledere tilføjer, at medarbejderne opfordres til løbende at dokumentere og altid</p>
-----------------------	---

	<p>dokumentere ved afvigelser. Ledelse tilføjer, at der er sat tid af til, at medarbejdere kan dokumentere dagligt.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der dagligt dokumenteres. Medarbejdere oplyser, at de dokumenterer ved afvigelser.</p> <p>Ledere oplyser, at dokumentationen aktuelt, ikke i alle tilfælde, fremstår ensartet eller opdateret.</p> <p>Ledere oplyser, at hjemmeplejeleverandøren har faglige teammøder hvor dokumentation er på dagsordenen, dette med henblik på, at have fokus på at det dokumenterede fremstår ensartet, relevant samt er opdateret.</p> <p>Ledere oplyser, at medarbejderne dagligt videndeler indbyrdes.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der videndeles mellem vagtlag samt ved teammøder 1-2 gange om måneden.</p> <p>Ledere oplyser, at hjemmeplejeleverandøren har et årshjul med faglige emner som drøftes på teammøder. Ligeledes tages der relevante emner op på medarbejdernes forespørgsel, nyt fra kommunen eller fra styrelsen.</p> <p>Det fremgår af stikprøver af 2 borgeres dokumentation, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - borgernes visitering fremgår af indsatser. - borgernes funktionsniveau og støttebehov er beskrevet. - ydelserne fremgår af elektronisk kalender for den enkelte borger. - der er kvitteret for, at borgere har fået den aftalte hjælp til personlig hjælp og pleje samt rengøring. - døgnrytmeplaner beskriver borgerens egen indsats og medarbejdernes indsats - herunder handleanvisninger på, hvordan hjælpen gives. - der ses eksempel på, at det er dokumenteret, at borger ikke har fået hjælp til tøjvask grundet mangel på sæbe. - døgnrytmeplanerne beskriver borgers ønsker til hjælp, herunder tilgang til borgerne samt borgers særlige behov. - der ses eksempel på dokumentation som ikke er opdateret. - der ses eksempel på uens praksis ift. ensartethed i dokumentationen. - der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog.
<p>Vurdering 3</p>	<p>Kvaliteten vedrørende dokumentation bedømmes at være opfyldt i høj grad.</p> <p>STS+ vurderer det positivt, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - der er sammenhæng mellem visitering og udførte opgaver. - der dokumenteres i et respektfuldt og fagligt sprog. - der er eksempel på konkrete handleanvisninger og tilgange til borgers døgnrytme. - borgers støttebehov og funktionsniveau er beskrevet. <p>STS+ vurderer det negativt, at</p>

- der er forskelle på, hvorledes tilstande udfyldes.
- der er uensartet praksis for dokumentation.
- tilstandsbeskrivelser ikke i alle tilfælde er opdaterede.

FORMÅL OG METODE

4.1. FORMÅL MED TILSYNET

Kvalitetsvurderingen er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. servicelovens §§ 83 og 86 samt med baggrund i de mellem Faaborg-Midtfyn 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, fokusgruppeinterviews, samt observationer med påfølgende analyse af den indsamlede dokumentation.

Tilsynene foregår uanmeldte. Forud for interview med borgere indhentes plejehjemets 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 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"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgerne • Alle elementer i indikatoren er opfyldt
4 i høj grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt
3 i middel grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt
2 i lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt
1 i meget lav grad tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til meget få/ingen af borgerne • Meget få af elementerne i indikatoren er opfyldt

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

Spealkonsulent

Dorthe Vinggaard Jespersen

Tlf: 72531997, mail dovij@fmk.dk