Indhold

[Forord 2](#_Toc114475336)

[1. SAMLET TILSYNSRESULTAT 2](#_Toc114475337)

[Anbefalinger 3](#_Toc114475338)

[2. FORMALIA 3](#_Toc114475339)

[3. DATAGRUNDLAG 3](#_Toc114475340)

[3.1 Skriftligt grundlag 3](#_Toc114475341)

[3.2 Personlig pleje 4](#_Toc114475342)

[3.3 Aktivitet og træning 5](#_Toc114475343)

[3.4 Praktisk hjælp 6](#_Toc114475344)

[3.5 Madservice 6](#_Toc114475345)

[4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE 7](#_Toc114475346)

# Forord

Sundhed & Administration, Fanø Kommune har i august – september 2022 foretaget uanmeldt tilsyn hos borgere i Fanø Kommune, der er visiteret hjælp i eget hjem (fritvalgsområdet) efter Lov om Social Service § 83. Tilsynet er gennemført i henhold til ”Tilsynspolitik, Fritvalgsområdet”, godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 29.03.2022.

Tilsynet indsamler systematisk data gennem interviews, observationer og gennem-gang af dokumentation. Disse data ligger til grund for afrapporteringen.

Sidste del af rapporten indeholder beskrivelse af formål og metode.

Tilsynet er udtryk for et øjebliksbillede.

# 1. SAMLET TILSYNSRESULTAT

Sundhed & Administration, Fanø Kommune har august - september 2022 gennemført uanmeldt tilsyn i Fanø Kommunes hjemmepleje, fritvalgsområdet. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer tilsynet, at:

* der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder
* der er overensstemmelse mellem borgernes tilstand og behov for hjælp og de visterede ydelser
* der er overensstemmelse mellem de visiterede ydelser og den hjælp, der bliver leveret
* borgeren har kendskab til klageadgang

Borgerne giver under tilsynsbesøget udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem den hjælp, borgerne modtager og borgernes behov for pleje og omsorg.

Borgerne er velsoignerede og boligerne fremstår rengjorte.

Bevilget madservice opfylder behovet for levering af varm mad med et varieret udvalg, mulighed for at vælge mellem retterne og passende portionsstørrelse.

To borgere nævner, at maden er udmærket, men ikke som hjemmelavet mad.

Én borger undrer sig over at portionsstørrelsen er blevet mindre. Vedkommende er dog tilfreds med nuværende portionsstørrelse. Udtalelsen er efterfølgende undersøgt hos leverandøren, Det Danske Madhus, der oplyser, at der kan bestilles forskellig portionsstørrelse, eksempelvis kan mindre, ernæringstætte portioner bestilles til småtspisende. Dvs. man kan vælge forskellige retter, diæt og hermed også portionsstørrelse.

Medarbejderne har overvejelser omkring, hvilken indsats, der skal til, for at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne.

Omsorgssystemets oplysninger om helbredstilstande og funktionsevnetilstande anvendes af sosu-personalet ved modtagelse af nye borgere, men ikke i hverdagen til at følge borgerens funktionsevnetilstand.

Medarbejderen anvender omsorgssystemets besøgsplan, læser og dokumenterer observationer og følger retningslinjerne for medicinadministration. Relevante besøgsplaner er udarbejdet og generelt ajourført. Dokumentationen understøtter de faglige refleksioner i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at der løbende bør arbejdes med forbedring af læse- og dokumentationsmuligheder i omsorgssystemet, Cura.

## Anbefalinger

Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring. I den forbindelse gives følgende anbefaling i forhold til fremadrettet læring og udvikling:

* Etablering af fora hvor anvendelse af omsorgssystemet Cura drøftes med medarbejderne med henblik på løbende forbedring af dokumentation og hermed tværsektorielt, mono- og tværfagligt samarbejde, information vagterne imellem og at aftaler med borger/pårørende bliver fulgt

# 2. FORMALIA

Udegruppen, Sdr. Engvej 2-4, 6720 Fanø

Fællesleder, Rehab & Omsorg: Kaja Petersen

Teamleder: Ninna Juul-Jensen

Tilsynet er gennemført i perioden den 23/8 – 16/9 2022

Ved tilsynet er der indsamlet data fra fritvalgsområdet hos fem borgere.

Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af dokumentation, observationer af borgerne og deres bolig, interview med borgere, medarbejdere samt med teamleder.

Alle borgere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet. I forbindelse med besøget er der udleveret et brev, hvoraf formålet med besøget samt kontaktoplysninger fremgår.

# 3. DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen opsummeret for hvert målepunkt samt bemærkninger til hvert mål.

## 3.1 Skriftligt grundlag

I henhold til Serviceloven, Socialministeriets Vejledning nr. 2 til Serviceloven og

Fanø Kommunes kvalitetsstandarder.

|  |
| --- |
| Mål 1Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behovDer er sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp**en v** |
|  | Ja | Delvis | Nej |  |
| Dokumentation |  | X |  | Tilsynet har gennemgået dokumentationen for fem borgere. Besøgsplanerne er i alle tilfælde udfyldt, men kan for den enkelte medarbejder være vanskelige at fremsøge og læse.Dokumentationen understøtter de faglige refleksioner i hverdagen. Den sundhedsfaglige dokumentation lever op til gældende kvalitetskrav. Afgørelsesbrev: én borger er tilsendt afgørelses-brev fra et tidligere omsorgssystem, hvor brevet ved overgangen til nyt system ikke er overført. For fire ud af fem borgere foreligger afgørelsesbrev med klagevejledning i omsorgssystemet, Cura. Der er for alle borgere registreret kontaktpersoner. |
| Observation | x |  |  | Tilsynet konstaterer, at der er overensstemmelse mellem borgernes tilstand og behov for hjælp og de visterede ydelserDer er ligeledes overensstemmelse mellem de visiterede ydelser og den hjælp, der bliver leveret.  |
| Borger | X |  |  | Borgerne oplever i alle tilfælde, at de får den hjælp, de har brug for.  |
| Medarbejder og teamleder | x |  |  | Medarbejderne kan redegøre for dokumentations-praksis.  |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at dokumentationen anvendes som et dagligt redskab. Den sundhedsfaglige dokumentation lever op til gældende kvalitetskrav. Der er overensstemmelse mellem borgernes tilstand og behov for hjælp og den daglige hjælp.Besøgsplanerne kan for den enkelte medarbejder være svære at fremsøge og læse.Tilsynet vurderer, at der løbende bør arbejdes med forbedring af læse- og dokumentationsmuligheder for medarbejderne vedr. den enkelte borger. |

## 3.2 Personlig pleje

Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til

Servicelovens § 83 og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder.

|  |
| --- |
| Mål 2Kvaliteten af den personlige pleje og omsorg er tilfredsstillende |
|  | Ja | Delvis | Nej |  |
| Dokumentation | x |  |  | Afgørelsesbrevene svarer til den hjælp, der leveres. Plan for leverede ydelser er udarbejdet.  |
| Observation | x |  |  | De interviewede borgere er velsoignerede. |
| Borger | x |  |  | Borgerne giver udtryk for, at hjælpen til personlig pleje er tilfredsstillende. Borgerne oplever, at have indflydelse på og blive inddraget i opgaveløsningen. |
| Medarbejder og teamleder | x |  |  | Medarbejderne dokumenterer relevant omkring den faglige indsats hos borgerne. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje og omsorg er tilfredsstillende. Der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder.Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at få den hjælp de har brug for, og at hjælpen tilrettelægges efter individuelle ønsker og behov.  |

## 3.3 Aktivitet og træning

Leverede ydelser og indsatser har et rehabiliterende sigte og bidrager til at vedligeholde og udvikle fysiske og psykiske færdigheder samt afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk og psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer

|  |
| --- |
| Mål 3 - Der foreligger en beskrivelse af borgerens ressourcer og hvordan borgerne inddrages i aktivitet og træning i hverdagen |
|  | Ja | Delvis | Nej |  |
| Dokumentation | x |  |  | Der er dokumentation for tiltag i forbindelse med træning og hjælpemidler. |
| Observation | x |  |  | Borgere, der har behov for dette, har rollator eller kørestol i hjemmet inden for rækkevidde.  |
| Borger | x |  |  | Borgerne giver udtryk for, at deltage i træning og aktiviteter i det omfang, de ønsker det.  |
| Medarbejder og teamleder | x |  |  | Medarbejderne er opmærksomme på at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne. Medarbejderne anvender ikke omsorgssystemets mulighed for at følge borgerens funktionsevne-tilstand i omsorgssystemet Cura.Medarbejdere og teamleder har flere forslag og idéer til forbedringer af anvendelse af omsorgssystemet i forbindelse med dokumentation/ mono- og tværfaglig information/ information vagterne imellem.  |
| Tilsynets vurdering | Medarbejderne har overvejelser omkring, hvilken indsats, der skal til, for at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne. Omsorgssystemets oplysninger om helbredstilstande og funktions-evnetilstande anvendes af sosu-personalet ved modtagelse af nye borgere. Medarbejderne anvender ikke systemets mulighed for at følge borgerens funktionsevnetilstand.Tilsynet vurderer, at der løbende bør arbejdes med forbedring af anvendelse af omsorgssystemet i forbindelse med dokumentation/tværsektoriel, mono- og tværfaglig information/ information vagterne imellem.Tilsynet vurderer, at borgerne inddrages i træning og aktiviteter ud fra den enkeltes ressourcer, og at nødvendige hjælpemider er installeret. |

## 3.4 Praktisk hjælp

Sammenhæng mellem visitation og leveret praktisk bistand i henhold til Service-lovens § 83 og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder.

|  |
| --- |
| Mål 4 Borgerne sikres hygiejnemæssigt forsvarlig renholdelse af boligen |
|  | Ja | Delvis | Nej |  |
| Dokumentation | x |  |  | Afgørelsesbrev / Fritvalgsbevis svarer til den hjælp, der leveres.  |
| Observation | x |  |  | Boligerne fremstår rengjorte. |
| Borger | x |  |  | Alle borgere udtrykker tilfredshed med rengøringen. Det nævnes af to borgere, at de kunne ønske rengøring og praktisk hjælp ud kommunens standard. Eksempelvis nævnes vinduespudsning. Det er under tilsynet drøftet med borger, hvilke muligheder, der er for at tilkøbe denne hjælp.Borgerne oplever, at omgangstonen er god og at den praktiske hjælp så vidt muligt tilrettelægges efter deres vaner og ønsker. Det gælder både privat og kommunal leverandør.  |
| Medarbejder og teamleder | x |  |  | Medarbejderne har overvejelser om borgers behov for og ønsker til praktisk hjælp. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at borgernes boliger fremstår rengjorte. Borgerne beskriver en god omgangstone i forbindelse med levering af hjælpen. Borgerne oplever at den praktiske hjælp så vidt muligt tilrettelægges efter deres vaner og ønsker. Der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder.  |

## 3.5 Madservice

Sammenhæng mellem visitation og leveret madservice i henhold til

Servicelovens § 83 og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder.

|  |
| --- |
| Mål 5. Borgerne sikres ernæringsrigtig og veltilberedt mad |
| Dokumentation | x |  |  | Afgørelsesbrev er tilsendt borgerne.  |
| Borger | x |  |  | Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og med portionsstørrelserne etc. To borgere nævner, at maden er udmærket, men dog ikke som hjemmelavet mad. En borger nævner at portions størrelsen er blevet mindre – Det Danske Madhus er kontaktet i den anledning og oplyser, at der kan bestilles forskellig portionsstørrelse eksempelvis kan mindre og mere ernæringstætte portioner bestilles til småtspisende. Direkte adspurgt har øvrige borgere, der er bevilget madservice, ikke det indtryk at portionsstørrelsen er ændret. |
| Medarbejder og teamleder | x |  |  | Medarbejderne er bekendt med borgernes om behov, ønsker og muligheder. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at madservice opfylder behovet for levering af varm mad, et varieret udvalg og passende portionsstørrelse. Madserviceordningen opfylder gældende kvalitetsstandard. |

#

# 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

Ifølge Lov om social service § 151c er Kommunalbestyrelsen forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter servicelovens § 83: Hjemmepleje og madservice til borgere i eget hjem (fritvalgsområdet).

Tilsynspolitikken indeholder kommunens procedurer for udførelse af og opfølgning på tilsyn med dels leverandører af hjemmepleje og madservice og at den visiterede hjælp svarer til borgerens behov.

Formålet er, at føre tilsyn med, om opgaverne på ældreområdet løses i overens-stemmelse med

* den gældende lovgivning
* Fanø Kommunes vedtagne serviceniveau/kvalitetsstandard
* den konkrete afgørelse/aftale, der er truffet for den enkelte borger

Udvælgelse af borgere:

Ved tilsynet udvælges minimum 3 % af de visiterede borgere fra fritvalgsområdet.

Borgerne er udvalgt tilfældigt på baggrund af en repræsentation af følgende typer af hjælp: personlig pleje, praktisk hjælp, madservice, hjælp fra kommunal leverandør, hjælp fra privat leverandør (fritvalgsbevis). Borgerne er geografisk fordelt i Fanø Kommune.

Tilsynsbesøgets gennemførelse:

5 borgere er besøgt.

Forud for tilsynsbesøget er borger kontaktet telefonisk.

Data er indsamlet ud fra:

* faglig dokumentation
* observation
* interview med borger
* interview med relevante medarbejdere

Ved tilsynsbesøgene anvendes skema til systematisk dataopsamling for praktisk hjælp, personlig pleje, aktivitet og træning, madservice, omgangsform.

De systema­tisk indsamlede data er vurderet og konklusionerne heraf er grundlaget for den efterfølgende vurdering og afrapportering.

Tilsynet er gennemført i dialog med borgeren. Borgeren er informe­ret om tilsynets formål samt rammerne for selve tilsynet, herunder at afrap­portering foregår anonymt.

Efter besøg hos borgerne er det daglige plejepersonale samt teamleder interviewet.

Rapporten er afslutningsvis fremsendt til den kommunale leverandør til kommente­ring for at sikre, at der ikke er misforståelser eller egentlige fejl i rapporten.

Rapportens resultater anvendes fremadrettet til dialog og læring.

*Rapporten er udarbejdet af Agnete Steffensen*

*Sundhed & Administration, Fanø Kommune.*