

Indhold

Forord	2
1. SAMLET TILSYNSRESULTAT	2
Anbefalinger	3
2. FORMALIA	3
3. DATAGRUNDLAG	4
3.1 Skriftligt grundlag	4
3.2 Personlig pleje.....	5
3.3 Aktivitet og træning	6
3.4 Praktisk hjælp	7
3.5 Madservice.....	7
4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	8

Forord

Dette er afrapporteringen af uanmeldte tilsyn marts 2019, hos borgere i Fanø Kommune, der er visiteret hjælp efter Lov om Social Service § 83 i eget hjem (fritvalgsområdet).

Tilsynet er foretaget i henhold til "Tilsynspolitik, Fritvalgsområdet", Godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 23.04.2018, af Sundhed & Administration, Fanø Kommune - herefter benævnt tilsynet.

Tilsynets systematisk indsamlede data fra interviews og observationer samt gennemgang af dokumentation ligger til grund for afrapporteringen.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode.

Tilsynet er udtryk for et øjebliksbillede.

1. SAMLET TILSYNSRESULTAT

Sundhed & Administration, Fanø Kommune har marts 2019 gennemført uanmeldt tilsyn i Fanø Kommunes hjemmepleje, fritvalgsområdet.

På baggrund af indsamlet datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, er det tilsynets vurdering, at:

- der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder
- der er overensstemmelse mellem borgernes tilstand og behov for hjælp og de visiterede ydelser
- der er overensstemmelse mellem de visiterede ydelser og den hjælp, der bliver leveret

De besøgte borgere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for til praktiske opgaver og personlig pleje. Borgerne er velsoignerede. Boligerne fremstår generelt rengjorte.

Bevilget madservice opfylder behovet for levering af varm mad, et varieret udvalg og passende portionsstørrelse. En borger nævner et ønske om at kunne vælge mellem retter fra både den almindelige madplan og vegetarretter. En anden oplyser, at bestillingssedler ikke bliver udleveret, så menuen derfor ikke er selvvalgt. Dette er der efterfølgende fulgt op på.

Det Danske Madhus oplyser, at der i øjeblikket ikke er mulighed for at vælge frit mellem retterne i den almindelige madplan og vegetarretterne, men kødfrie dage er en tendens, der er oppe i tiden, og muligheden vil blive taget op til overvejelse.

Der er for alle borgere ajourført registrering af kontaktpersoner

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

Medarbejderne er opmærksomme på, hvilke tilbud, der kan være relevante for borgeren både fra kommunen såsom klippekort og fra frivillige, eksempelvis besøgsvenner eller cykelvenner.

Relevante besøgsplaner er udarbejdet og ajourført. Dokumentationen understøtter de faglige refleksioner i hverdagen.

I ét tilfælde er dokumentationen af faglige refleksioner ikke fuldstændig, hvilket betyder, at der for den pågældende borger ikke er sat fokus på tidlig koordineret indsats på tværs af faggrupper.

Afgørelsesbreve forefindes. Er af ældre dato, men indholdsmæssigt svarer afgørelsesbrevene tilnærmelsesvis til nuværende hjælp. Indeholder ikke klagevejledning.

Borgernes funktionsevnetilstande og helbredstilstande er ikke fyldestgørende udfyldt i omsorgssystemet, hvilket betyder, at det er svært hurtigt at få et overblik over den enkelte borgers situation samt begrundelserne for den visiterede hjælp. Tilsynet ser dette som en eftervirkning af overgangen til nyt omsorgssystem, Cura i 2018, hvor medarbejderne har prioriteret ajourføring af nødvendige oplysninger i forhold til udførelsen af det daglige arbejde.

Anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold Rehab & Omsorgs fremadrettede udvikling:

Tilsynet anbefaler

- at funktionsevnetilstande og helbredstilstande for den enkelte borger er dokumenteret og ajourført.
Målet er, at der i omsorgssystemet forefindes begrundelse for de ydelser og indsatser den enkelte borger er tildelt.
Ligeledes at omsorgssystemet giver et fyldestgørende overblik over den enkelte borgers situation.
- at sætte yderligere fokus på tidlig koordineret indsats på tværs af faggrupper.
Målet er at sikre en tidlig tværfaglig indsats hos alle borgere med behov herfor, eksempelvis demensramte eller hukommelsessvækkede borgere.
Dette med henblik på at medarbejderen kan understøtte borgeren i at mestre et selvstændigt og sammenhængende liv samt bidrage til opretholdelse af livskvalitet og selvbestemmelse for den enkelte, jf. Fanø Kommunes Kvalitetsstandarder.
- at afgørelsesbreve indeholder klagevejledning

2. FORMALIA

Udegruppen, Sdr. Engvej 2-4, 6720 Fanø

Teamleder i Rehab & Omsorg: Kaja Petersen

Tilsynsbesøgene gennemført: den 13. og 15. marts 2019

Ved tilsynet er der indsamlet data fra fritvalgsområdet hos fem borgere, heraf ét ægtepar.

Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af dokumentation, observationer af borgerne og deres hjem, interview med borgere, medarbejdere samt med ass. teamleder Nina Brinck Rask.

Alle borgere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet. Et brev er udleveret i forbindelse med besøget, hvor årsagen til besøget samt kontaktoplysninger er angivet.

3. DATAGRUNDLAG

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

3.1 Skriftligt grundlag

I henhold til Serviceloven, Socialministeriets Vejledning nr. 2 til Serviceloven og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder.

Mål 1 Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov Der er sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp			
	Ja	Delvis	Nej
Dokumentation		x	
Observation		x	

Tilsynet har gennemgået dokumentationen for fem borgere.
For samtlige borgere gælder, at der er udarbejdet relevante planer og disse er generelt ajourført.
Der er for alle borgere ajourført registrering af kontaktpersoner.

Dokumentationen understøtter de faglige refleksioner i hverdagen.
For én borger fremgår det ikke af dokumentationen, at der dagligt er fokus på at få borgerens accept til at iværksætte yderligere hjælp i hverdagen. Adspurgt beskriver medarbejderen bestræbelserne for at motivere borgeren til at modtage yderligere hjælp.

Borgernes funktionsevnetilstande og helbredstilstande er ikke fyldestgørende udfyldt i omsorgssystemet, hvilket betyder, at overblikket over den enkelte borgers situation samt begrundelserne for den visiterede hjælp ikke er tydelig.

Afgørelsesbreve forefindes. Er generelt af ældre dato, men svarer indholdsmæssigt tilnærmelsesvis til nuværende hjælp.
Afgørelsesbreve iht. Servicelovens §83 skal indeholde en klagevejledning til borgeren.
Ingen af de fremsøgte afgørelsesbreve indeholder klagevejledning.
Et enkelt afgørelsesbrev er blankt, tilsyneladende på grund af en teknisk fejl.

Tilsynet konstaterer sammenhæng mellem den hjælp borgerne modtager og borgernes tilstand. For én borgers vedkommende er

				det, som oven for nævnt, ikke dokumenteret, at der er observeret behov for at borgeren modtager yderligere hjælp. Andre faggrupper er således ikke inddraget i overvejelserne.
Borger	x			Borgerne oplever i alle tilfælde, at de får den hjælp, de har brug for.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan redegøre for, hvilken hjælp der ydes og hvordan. Ligeledes hvordan den enkelte borgers livssituation ligger til grund for, hvordan ydelserne leveres. Medarbejderne kan redegøre for dokumentationspraksis.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at dokumentationen anvendes som et dagligt redskab. Den sundhedsfaglige dokumentation lever generelt op til gældende kvalitetskrav, med den undtagelse at udfyldelsen af funktionsevnetilstande og helbredstilstande ikke er fuldstændig. Afgørelsesbreve forefindes. Er generelt af ældre dato, men er indholdsmæssigt tilnærmelsesvis ajour. Indeholder ikke klagevejledning.			

3.2 Personlig pleje

Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til Servicelovens § 83 og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder.

Mål 2				
Kvaliteten af den personlige pleje og omsorg er tilfredsstillende				
	Ja	Delvis	Nej	
Dokumentation	x			Afgørelsesbrevene svarer overordnet til den hjælp, der leveres. Relevante planer for leverede ydelser er udarbejdet. Dokumentationen beskriver kun i nogen grad borgerens behov for pleje og omsorg idet borgernes funktionsevnetilstande og helbredstilstande ikke er fyldestgørende beskrevet.
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	x			Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats hos borgerne, og kan beskrive, hvor der tages hensyn til borgernes individuelle ønsker og behov.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje og omsorg er tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, borgerne oplever at får den hjælp de ønsker, og at hjælpen tilrettelægges efter borgernes 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			Dokumentationen beskriver kun i nogen grad borgerens mål og ønsker om at blive mere selvhjulpne, da borgernes funktionsevnetilstande og helbredstilstande ikke er fyldestgørende beskrevet.
Observation	x			De interviewede borgere oplever at blive inddraget i hverdagens opgaver.
Borger	x			Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne har øje for, hvor det er muligt at blive mere selvhjulpne. Ligeledes om der er aktiviteter fra kommunen eller frivillige, som kunne være en mulighed. Klippekort, besøgsvenner, cykelvenner etc.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats hos borgerne, og beskriver hvilke overvejelser, de har haft med det formål at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne. Medarbejderne kan beskrive, hvor der tages hensyn til borgernes individuelle ønsker og behov, samt hvordan der ses på den enkelte borgers motivation i indsatsen.
Tilsynets vurdering	Medarbejderne har overvejelser omkring, hvilken indsats, der skal til, for at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne. Medarbejderne er opmærksomme på, hvilke tilbud, der kan være relevante for borgeren både via tilbud fra kommunen, eksempelvis klippekort og fra frivillige, eksempelvis besøgsvenner eller cykelvenner.			

3.4 Praktisk hjælp

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

Mål 4 Borgerne sikres hygiejnemæssigt forsvarlig renholdelse af boligen				
	Ja	Delvis	Nej	
Dokumentation	x			Afgørelsesbrevene svarer til den hjælp, der leveres.
Observation	x			Boligerne fremstår rengjorte set i forhold til tidspunkt for seneste rengøring. Hos én borger observeres manglende gulvrensning i ét rum. Det viser sig at dette skyldes, at støvsugningen i dette rum var blevet udskudt af hensyn til borgeren.
Borger	x			Borgerne tilkendegiver, at de er tilfredse med rengøringen og at omgangstonen i forbindelse med leveringen er god. Det gælder både privat og kommunal leverandør. Borgerne oplever, at blive inddraget som aktiv samarbejdspartner i udførelsen af opgaverne, samt at den praktiske hjælp så vidt muligt tilrettelægges efter deres vaner og ønsker.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan redegøre for overvejelser om borgers behov for og ønsker til praktisk hjælp.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgernes boliger generelt fremstår rengjorte. Borgerne beskriver en god omgangstone i forbindelse med levering af hjælpen. Borgerne oplever at blive inddraget i udførelsen af opgaverne, og at den praktiske hjælp så vidt muligt tilrettelægges efter deres vaner og ønsker.			

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				
	Ja	Delvis	Nej	
Dokumentation	x			Afgørelsesbrevene svarer til det leverede.
Borger	x			Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og med portionsstørrelserne. En borger oplyser, at bestillingssedler ikke bliver udleveret, så menuen derfor ikke er selvvalgt. Tilsynet har fulgt op på dette. En borger nævner et ønske om at kunne vælge mellem retter fra både den almindelige madplan og vegetarretter. Tilsynet har fulgt op på dette.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan redegøre for drøftelser med borgerne om behov, ønsker og muligheder.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at madservice opfylder behovet for levering af varm mad, et varieret udvalg og passende portionsstørrelse.			

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 overensstemmelse 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 er udvalgt 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:

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 ass. 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 Nanna Jancyardóttir og Agnete Steffensen Sundhed & Administration, Fanø Kommune.