

## Indhold

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

## Forord

Uanmeldt tilsyn hos borgere i Fanø Kommune, der er visiteret hjælp efter Lov om Social Service § 83 i eget hjem (fritvalgsområdet) er foretaget af Sundhed & Administration, Fanø Kommune - herefter benævnt tilsynet.

Tilsynet er gennemført september - oktober 2021 i henhold til "Tilsynspolitik, Fritvalgsområdet", godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 25.02.2021.

Tilsynet indsamler systematisk data gennem interviews, observationer og gennemgang af dokumentation.

Disse data 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 september-oktober 2021 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 visterede 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 og boligerne fremstår generelt rengjorte.

Bevilget madservice opfylder behovet for levering af varm mad med et varieret udvalg, mulighed for at vælge mellem retterne og passende portionsstørrelse. En borger nævner, at mere fisk ønskes på menuen og en borger nævner en uoverensstemmelse mellem bestilt og leveret mad. Dette undersøgt nærmere hos Det Danske Madhus og borger er efterfølgende orienteret. To borgere nævner, at maden er udmærket, men ikke som hjemmelavet mad. Det nævnes samtidig, at det kan have betydning, at der ikke dufter af mad i køkkenet under tilberedningen.

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

Der er for alle borgere ajourført registrering af sygeplejerske kontaktpersoner, men kun én af de fem besøgte borgere har ifølge omsorgs systemet en SOSU kontaktperson. Dette er drøftet med teamleder, der oplyser at det er rekrutteringsvanskeligheder, der er årsagen til at der ikke er tildelt en kontaktperson til alle borgere i øjeblikket.

Medarbejderne har overvejelser omkring, hvilken indsats, der skal til, for at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne. Hos to borgere ses mangelfuld rengøring på badeværelset, dette er drøftet med udfører. Der opleves usikkerhed omkring hvilken rengøringsstandard, der skal leveres.

Afgørelsesbreve af ældre dato mangler klagevejledning, fremadrettet indeholder afgørelsesbreve de korrekte oplysninger.

Det ses som en mangel at Funktionsevnetilstande ikke er udfyldt konsekvent.

## Anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til fremadrettet udvikling:

- At Funktionsevnetilstande i omsorgssystemet Cura udfyldes og opdateres løbende for alle borgere.  
Målet er at kvalificere samarbejdet internt og tværsektorielt, da det er borgerens aktuelle funktionsevne, der ligger til grund for den aktuelle indsats.
- At der for alle borgere er ajourført registrering af kontaktpersoner
- Planlægning af en indsats for forventningsafstemning mellem Visitationen, borger og personale omkring rengøringsstandard

## 2. FORMALIA

Udegruppen, Sdr. Engvej 2-4, 6720 Fanø

Fællesleder, Rehab & Omsorg: Kaja Petersen

Tilsynsbesøgene gennemført: den 28/9 – 5/10 2021

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

Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af dokumentation, observationer af borgerne og deres hjem, interview med borgere, medarbejdere samt med teamleder Ninna Juul-Jensen.

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

## 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		Tilsynet har gennemgået dokumentationen for fem borgere. For samtlige borgere gælder, at der er udarbejdet relevante, ajourført besøgsplaner og handlingsplaner. Dokumentationen understøtter de faglige

Uanmeldt tilsyn i Fanø Kommunes hjemmepleje, fritvalgsområdet  
september – oktober 2021

				<p>refleksioner i hverdagen. Borgerne har sygeplejekontaktperson, men kun én af de fem borgere er tildelt en SOSU kontaktperson. Det skyldes ifølge teamleder rekrutteringsproblemer i hjemmeplejen, hvilket der vil blive rettet op på, så snart det kan lade sig gøre. Borgernes funktionsevnetilstande er ikke fyldestgørende udfyldt i omsorgssystemet, hvilket dels betyder, at begrundelserne for den visiterede hjælp ikke er tydelig, dels at der ved en eventuel sygehusindlæggelse ikke automatisk medsendes oplysninger om borgers funktionsevne, hvilket er en forventning fra sygehusets side, ifølge Fanø Kommunes SAM:BO aftale med Region Syd. Afgørelsesbreve af ældre dato mangler klagevejledning. Nyere afgørelsesbreve indeholder de korrekte oplysninger.</p>
Observation	x			<p>Tilsynet konstaterer, at der er overensstemmelse mellem borgernes tilstand og behov for hjælp og de visiterede ydelser Der er ligeledes overensstemmelse mellem de visiterede ydelser og den hjælp, der bliver leveret.</p>
Borger	X			<p>Borgerne oplever i alle tilfælde, at de får den hjælp, de har brug for. En borger nævner, at dagligt tilsyn ikke opleves som nødvendigt længere, men at borgers familie er glad for at vide, at der fortsat er tilsyn.</p>
Medarbejder	x			<p>Medarbejderne kan redegøre for dokumentationspraksis.</p>
Tilsynets vurdering	<p>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 ikke er fuldstændig. Der er overensstemmelse mellem borgernes tilstand og behov for hjælp og de visiterede ydelser. Der er ligeledes overensstemmelse mellem de visiterede ydelser og den hjælp, der bliver leveret.</p>			

### 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 generelt til den hjælp, der leveres. Relevante planer for leverede ydelser er udarbejdet. Dokumentationen beskriver kun i nogen grad baggrunden for borgerens behov for hjælp, idet Funktionsevnetilstande ikke er fyldestgørende dokumenteret.
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.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje og omsorg er tilfredsstillende. Der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, borgerne oplever at få den hjælp de har brug for, og at hjælpen tilrettelægges efter individuelle ønsker og behov. Begrundelse for den visiterede indsats, fremgår ikke i alle tilfælde af Funktionsevnetilstande i Cura.			

### 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 ikke er fyldestgørende beskrevet.
Observation	x			De interviewede borgere oplever at blive inddraget i hverdagens opgaver.

Borger	x			Borgerne giver udtryk for, at deltage i aktiviteter i det omfang, de ønsker og at medarbejderne har øje for, hvor det er muligt at blive mere selvhjulpne gennem træning, eller på anden vis.
Medarbejder	x			Medarbejderne har fokus på at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne.
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, og borgerne har det aktivitetsniveau i hverdagen, som de ønsker.			

### 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		Afgørelsesbrev / Fritvalgsbevis svarer til den hjælp, der leveres. En borger er ikke tilsendt afgørelsesbrev for praktisk hjælp. Forklaringen ser ud til, at være, at borgers hjælp er sat i værk akut efter et sygehusophold, og efterfølgende er afgørelsesbrev ved en fejl ikke udfærdiget. Usikkerheden om, hvilken rengøringsstandard, der skal leveres, er det ikke muligt at afklare ud fra gældende kvalitetsstandard.
Observation	x			Boligerne fremstår rengjorte set i forhold til tidspunkt for seneste rengøring. Hos to borgere observeres mangelfuld rengøring på badeværelse. Dette er drøftet med udfører, hvor der opleves usikkerhed omkring hvilken rengøringsstandard, der skal leveres.
Borger	x			Tre borgere tilkendegiver, at de er tilfredse med rengøringen, to borgere at rengøringen er af varierende kvalitet. Alle oplever, 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. Mangelfuld rengøring på badeværelse er drøftet med udfører og der opleves en usikkerhed omkring nøjagtig hvilken rengøringsstandard, der skal leveres. Der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder, men formuleringen i gældende kvalitetsstandard afklarer ikke nævnte usikkerhed.		

### 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		Afgørelsesbrevene svarer til det leverede.
Borger	x		Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og med portionsstørrelserne. En borger nævner en uoverensstemmelse mellem bestilt og leveret mad. Dette kan ifølge Det Danske Madhus skyldes enten en afkrydsningsfejl fra borgerens side eller en pakkefejl i køkkenet. Alle borgere er velkommen til inden for samme uge at give besked i tilfælde af uoverensstemmelse. Hvis Det Danske Madhus har lavet en fejl, vil borger blive krediteret. Borger er oplyst om dette. En anden borger efterspørger mere fisk. Det Danske Madhus oplyser, at der tidligere har været mulighed for to ugentlige fiskeretter, dette er ændret til 1 fiskeret og 1 planteret. Ønsket om mere fisk vil blive videregivet. To borgere nævner, at maden er udmærket, men smagsneutral, ikke som hjemmelavet mad. Det nævnes samtidig, at det kan hænge sammen med, at der ikke dufter af mad i køkkenet under tilberedningen.
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.		

	Madserviceordningen opfylder gældende kvalitetsstandard. Det Danske Madhus er ved spørgsmål og kommentarer til den leverede mad åben og imødekommende i forbindelse med Fanø Kommunes henvendelse.
--	--

#### 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 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 Herdis Gregersen og Agnete Steffensen Sundhed & Administration, Fanø Kommune.*