

## **Indhold**

Forord.....	2
1. SAMLET TILSYNSRESULTAT .....	2
Anbefaling .....	3
2. FORMALIA .....	3
3. DATAGRUNDLAG .....	3
3.1 Skriftligt grundlag .....	3
3.2 Personlig pleje .....	4
3.3 Praktisk hjælp .....	5
3.4 Madservice .....	5
4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	6

## Forord

Dette er afrapporteringen af uanmeldte tilsyn maj 2018, hos borgere i eget hjem (fritvalgsområdet) i Fanø Kommune, der er visiteret til hjælp efter Lov om social service § 83.

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.

Rapporten indeholder data, som tilsynet har indsamlet ved interviews og observationer samt ved gennemgang af dokumentation. De indsamlede data og øvrige indtryk er samlet og vurderet.

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

Tilsynet er udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes som sådan.

## 1. SAMLET TILSYNSRESULTAT

Sundhed & Administration, Fanø Kommune har maj 2018 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 overensstemmelse mellem borgerens tilstand og behov for hjælp og de visterede ydelser
- Der er overensstemmelse mellem de visiterede ydelser og den hjælp, der bliver leveret
- Der er sammenhæng mellem praksis og gældende kvalitetsstandarder

Afgørelsesbrevene indeholder de ydelser, der leveres.

Den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag, lever op til lovgivningens krav og til kommunens kvalitetsstandarder og værdigrundlag. Dokumentationen understøtter de faglige refleksioner i hverdagen. Dokumentationen forefindes dels i nyt omsorgssystem pr. 5. marts 2018: Columna Cura, dels i KMD Care, det tidligere omsorgssystem, hvor der er se-adgang til frem til efteråret 2018.

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

Hos én borger har tilsynet en observation i forhold til lav kvalitet af rengøringen - ikke i forhold til hygiejnisk standard, men synsmæssigt. Dette er taget op med teamleder.

Bevilget madservice opfylder behovet for levering af varm mad med et varieret udvalg og passende portionsstørrelse.

Borgere, der har fravalgt madservice angiver dels pris, dels smag som årsagen til fravalget.

Medarbejderne har overvejelser omkring, hvilken indsats der skal til, for at bedre eller fastholde borgernes funktionsevne. Medarbejderne er opmærksomme på, i hvilket omfang borgerne kan forventes at blive selvhjulpne.

Borgerens kontaktperson for hjemmeplejen og i visse tilfælde også hjemmesygeplejen er ikke ajourført i omsorgssystemet.

Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring.

## Anbefaling

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

Tilsynet anbefaler

- at der for alle borgere er ajourført registrering af kontaktpersoner
- at overførsel af nødvendige oplysninger fra gammelt til nyt omsorgssystem sker systematisk og inden for en fastsat tidshorisont

Målet er at alle nødvendige oplysninger er let tilgængelige for medarbejderen – herunder oplysning om kontaktperson. 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.

## 2. FORMALIA

Udegruppen, Sdr. Engvej 2-4, 6720 Fanø

Teamleder i Rehab & Omsorg: Kaja Petersen

Tilsynsbesøgene gennemført: den 3. og 4. maj 2018

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 teamleder Kaja Petersen.

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 i relation til 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 gælder, at der foreligger en helhedsvurdering af borgerens tilstand, der er udarbejdet relevante planer og disse er ajourført. Dokumentationen understøtter de faglige			

				refleksioner i hverdagen. Afgørelsesbrevene svarer til den aktuelle hjælp. Oplysningerne om borgeren skal findes i to omsorgssystemer, hvilket er acceptabelt i en overgangsperiode - ikke permanent. Registrering af kontaktperson for den enkelte borger er ikke ajourført i alle tilfælde.
Observation	x			Tilsynet observerer sammenhæng mellem den hjælp borgerne modtager og borgernes tilstand.
Borger	x			Borgerne oplever, at de får den hjælp de har brug for.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan redegøre for dokumentationen, og for omfang og indhold af den bevilgede hjælp.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation generelt lever op til gældende kvalitetskrav på trods af aktuel anvendelse af to omsorgssystemer. Dokumentationen anvendes som et dagligt redskab.			

### 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			Dokumentationen beskriver overordnet borgerens behov for pleje og omsorg. Helhedsvurdering af borgerens tilstand og individuelle behov for pleje og omsorg er generelt fyldestgørende. Relevante planer er udarbejdet.
Observation	x			De interviewede borgere er velsoignerede.
Borger	x			Borgerne giver udtryk for, at hjælpen til personlig pleje er tilfredsstillende. Der er en god omgangstone, som flere af borgerne angiver er humorfyldt og giver gode oplevelser i hverdagen. Borgerne oplever at de inddrages i opgaveløsningen.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats hos borgerne, og kan beskrive, hvor der tages hensyn til borgers ønsker.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den personlige pleje og omsorg er tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, borgerne oplever at få den nødvendige hjælp, og at hjælpen generelt tilrettelægges efter deres ønsker.			

### 3.3 Praktisk hjælp

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

Mål 3 Borgerne sikres hygiejnemæssig 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 har tilsynet en observation i forhold til lav kvalitet af rengøringen - ikke i forhold til hygiejnisk standard, men synsmæssigt.
Borger	x			Borgerne tilkendegiver, at de er tilfredse med rengøringen. Det gælder både privat og kommunal leverandør. Hvor der er særlige ønsker, der ud fra Fanø Kommunes serviceniveau ikke kan imødekommes, rådgives der om alternative løsninger. Borgerne oplever, at den praktiske hjælp så vidt muligt tilrettelægges efter deres vaner og ønsker.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan redegøre for overvejelser vedr. borgers behov for praktisk hjælp.
Tilsynets vurdering				Tilsynet vurderer, at borgernes boliger fremstår rengjorte og svarende til den hjælp der fremgår af afgørelsesbrevene. Borgerne beskriver en god omgangstone i forbindelse med levering af hjælpen.

### 3.4 Madservice

Mål 4. Borgerne sikres ernæringsrigtig og veltilberedt mad				
	Ja	Delvis	Nej	
Dokumentation	x			Afgørelsesbrevene svarer til det leverede.
Borger	x			Borgere, der får madservice, udtrykker tilfredshed med maden og med portionsstørrelserne. Borgere, der er bevilget madservice, men har frasagt sig denne, giver som begrundelse, at maden ikke smager, som hjemmelavet og at den er for dyr. Bestiller i stedet færdigretter og supplerer med enkle retter, de selv tilbereder.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan redegøre for overvejelser vedr. borgers behov.
Tilsynets vurdering				Tilsynet vurderer, at borgerne sikres ernæringsrigtig og veltilberedt mad.

#### **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, 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. Følgende typer af hjælp er repræsenteret: personlig pleje, praktisk hjælp, madservice, hjælp fra kommunal leverandør, hjælp fra privat leverandør (fritvalgsbevis). Borgerne skal være geografisk fordelt på Fanø.

##### 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, omgangsform, madservice etc.

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