

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
DISTRIKT BØRKOP BY**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
December 2023

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Børkop by
Adresse
Englystparken 1, 7080 Børkop
Distriktsleder
Anita Reib Mikkelsen
Antal borgere
100 borgere (uge 50)
Periode for tilsynsbesøgende
Den 12. december 2023 – den 18. december 2023
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 10 borgere. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. En af de pårørende besvarer ikke opkald eller besked. To borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende
Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ.

2. UANMELDT TILSYN I HJEMMEPLEJEN

2.1 BAGGRUND

Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen ved de kommunale og private leverandører. Seniorudvalget og ældrerådet orienteres én gang årligt om hovedkonklusionerne fra det forgangne års tilsyn.

Med henvisning til Servicelovens § 151 gennemføres der årlige uanmeldte tilsyn i de forskellige hjemmeplejedistrikter i Vejle Kommune. Tilsynene foretages både på kommunale og private leverandører i Vejle Kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver, Servicelovens § 83, § 83a og § 86, der løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer, samt kommunens kvalitetsstandarder¹ jf. § 139.

Tilsynets metode har været en dialog med borgere og pårørende på baggrund af Vejle Kommunes kvalitetsmål. Fokus har været at afdække om hjælpen bliver leveret i henhold til kommunens kvalitetsstandard, samt borgernes og pårørendes oplevelse af kvalitet af den leverede hjælp. Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen, ved de kommunale og private leverandører. Der er anvendt spørgeskema i dialogen med borgere og pårørende. Tilsynene foregår i borgernes bolig og efterfølgende telefonisk interviews af pårørende, hvis borgeren har givet samtykke hertil.

Resultaterne af tilsynsundersøgelsen kvalificeres yderligere ved et opsamlende dialogmøde med hjemmeplejens distriktsleder/direktør og/eller eventuelt anden tilstedeværende medarbejder, hvor den udarbejdede tilsynsrapport bliver gennemgået. Tilsynet har fokus på læring og udvikling frem for fejlfinding.

Der skal tages højde for, at de interviewede borgere opleves som værende på forskellige kognitive niveauer i forhold til hukommelse og funktionsniveau. De enkelte tilsyn er et øjebliksbillede på den pågældende dag.

2.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i distrikt Børkop by. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2023
[indsatskatalog-2023-net.pdf \(vejle.dk\)](#)

igennem interviews, observationer og skriftligt materiale, er tilsynet kommet frem til følgende vurdering:

Tilsynet vurderer, at Distrikt Børkop by placeres i kategori **tilfredse** (se skema 1, under punkt 2.3 score i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Distrikt Børkop by vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 4 og 6 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt Børkop by.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Børkop by er **tilfredse** med den hjælp, de modtager.

2.3 SCORE

For hvert kvalitetsmål, der undersøges i tilsynet, opnår distriktet en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for de pågældende leverandører, tæller ikke med i den overordnede vurdering).

4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af borgernes, pårørendes og tilsynsførendes samlede tilfredshedsoplevelse i forhold til tilsynets 6 kvalitetsmål, er den samlede tilfredshed med hjemmeplejeleverandøren vurderet og kategoriseret i én af følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Skema 1

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af Distrikt Børkop by	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

3. Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
5. Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Skema 2

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven	Score
Klippekort	Kvalitetsmålet er ikke vurderet

2.4. OPLEVELSER/KOMMENTARER I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL

Kvalitetsmål 1

Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves.

Borgernes oplevelser

De 10 interviewede borgere oplever, at der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i deres hjem.

Otte af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. To af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg har tidligere haft en konflikt, men det fik vi løst sammen, og nu er det fint."

"Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig, vi taler om tingene."

”Der er et godt samarbejde med medarbejderne, vi snakker fint om tingene. Det er medarbejderne, der tilrettelægger hjælpen, de bestemmer.”

”Ja, der er et godt samarbejde med de fleste medarbejdere. Jeg har haft en enkelt medarbejder, jeg ikke harmonerede med, men det er helt forståeligt. Der er jo forskel på mennesker. Nej, hjælpen bliver ikke tilrettelagt i samarbejde med mig. Medarbejderen ændrer bare i det, uden at informere mig om det.”

Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Jeg kan også lave aftaler med medarbejderne, hvis jeg har behov for ændringer en dag.”

”Ja, for det meste bliver jeg behandlet med respekt og ligeværdig. Der kan være nogle afløsere, der kan være lidt problemer med, men det er jo fordi, de er nye og ikke kender mig. Medarbejderne er så flinke, jeg kan ikke sige noget negativt om dem.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Borgeren har delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Borgeren har et godt samarbejde med fysioterapeuten. Fysioterapeuten og jeg har også rigtig fin telefonisk kontakt. Hjemmeplejen/hjemmesygeplejerskerne og borgeren fungerer ikke godt sammen, og har ikke gjort det de sidste par måneder. Medarbejderne og borgeren clasher meget. Det er svært at sige, om hjælpen tilrettelægges sammen med borgeren, da det har været svært og et dårligt forløb.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at det er en kendt problematik. Der har været udfordringer i hjemmet, som distriktet har haft fokus på at løse.

”Jeg oplever delvis, at der er et godt samarbejde med medarbejderne, det går meget op og ned. Det tager fx lang tid at fjerne hjælpemidler, der ikke bliver brugt – medarbejderne får ikke givet informationen videre.”

”Nej, jeg oplever ikke, der er et godt samarbejde med medarbejderne, men det er fordi, der ikke er noget samarbejde. Vi hører ikke noget fra medarbejderne, og de er hurtigt ude af døren, hvis vi er der. Jeg tror, at samarbejdet er okay med mellem medarbejdere og borgeren. Jeg synes delvis, at hjælpen tilrettelægges med borgeren. Jeg oplever, at vi pårørende hele tiden skal samle op på de ting, der ikke bliver gjort.”

På baggrund af observationer samt udtalelser vurderes det, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Kvalitetsmål 2

En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold.

Borgernes oplevelser

De 10 interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem.

De 10 interviewede borgere oplever, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed, jeg har ikke noget at klage over. Den gode tone og adfærd skal være gensidigt, så jeg taler også pænt til medarbejderne."

"Der er absolut en god tone og adfærd ved medarbejderne."

"Alle er selvfølgelig ikke ens, men der er en god tone og adfærd ved medarbejderne."

"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Vi kan bruge humor, jeg bruger meget sort humor, og det er medarbejderne med på."

"Jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Hvis ikke, skal jeg nok sige fra."

"Medarbejderne er søde."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren bliver delvis behandlet med respekt af medarbejderne. De fleste af dem er respektfulde, men borgeren oplever, at nogle medarbejdere taler grimt og dikterer ordre. Der er selvfølgelig altid to sider af en sag. Jeg ved ikke, om der er en god tone og adfærd, for jeg er der jo ikke. Men borgerens oplevelse er nedadgående." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at det er en kendt problematik. Der har været udfordringer i hjemmet, som distriktet har haft fokus på at løse.

"Borgeren bliver behandlet med respekt og ligeværdig – der har været udfordringer, men det er blevet godt."

"Borgeren bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Der kan være nogle medarbejdere, der er lidt svære for borgeren at forstå, hvilket borgeren kan have svært ved. Derudover er der nogle medarbejdere, der bliver sure, hvis jeg påpeger fejl fra deres side – fx at nåle ikke smides i den gule spand, men ligger fremme på borgerens bord." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen.

"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne, men jeg ved, at borgeren har lidt svært ved at forstå nogle af dem."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af observationer samt udtalelser vurderes det, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Kvalitetsmål 3

Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger.

Borgernes oplevelser

De 10 interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til.

De 10 interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg får brugt mine ressourcer, men det er gået lidt ned af bakke for mig på det sidste."

"Jeg gør, hvad jeg kan helt af mig selv."

"Jeg er god til at gøre, hvad jeg kan af mig selv."

"Den faste medarbejder prøver meget ihærdigt at få mig til at gøre ting selv."

"Jeg gør, hvad jeg selv kan. Jeg er en selvstændig og stædig person."

"Medarbejderne guider mig til at gøre ting selv."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg er orienteret om, hvad borgeren er berettiget hjælp til, men jeg er usikker på, om det er nok, og om borgeren får den hjælp, der er behov for. Jeg ved ikke, hvad medarbejderne gør, og borgerens funktionsniveau er dalende." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at det er en kendt problematik, Borgeren er flere gange tilbudt mere hjælp grundet et synligt behov, men borgeren har afvist mere hjælp.

"Borgeren prøver at gøre, hvad borgeren selv kan, men borgeren kan ikke så meget."

"Jeg er orienteret om hjælpen, men jeg oplever, at det ikke er alt, der bliver gjort hos borgeren. Det er fx ikke altid, at borgeren får hjælp til støttestrømper, og det er ikke alle medarbejdere, der hjælper med oprydning af service og affald, og det er heller ikke alle, der hjælper med opvasken."

"Borgeren får brugt sine ressourcer i løbet af dagen. Der var en periode, hvor borgeren havde det skidt og nok var svært at motivere, men det er bedre nu."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af observationer samt udtalelser vurderes det, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Kvalitetsmål 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

De 10 interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får.

Otte af de interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp de modtager kunne være anderledes/bedre. To af de interviewede svarer delvis til spørgsmålet.

Ni af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

De 10 interviewede borgere oplever, at de medarbejdere, der kommer i deres hjem, ved hvilken hjælp, de skal levere.

Ni af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp, borgeren modtager uanset, hvilken medarbejder, der kommer. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Syv af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. Tre af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end 1 time. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, fem borgere svarer nej, og tre borgere svarer, at de ikke har prøvet forsinkelse over en time.

De 10 interviewede borgere oplever, at de aldrig prøvet har prøvet en aflysning.

De 10 interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er tilfreds med hjælpen. Medarbejderne følger ikke op på mig. Medarbejderne gør, hvad de skal, og så går de igen. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe mig med, de har en meget detaljeret plan. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen – der er selvfølgelig mange forskellige måder at gøre tingene på, men medarbejderne er lydhøre. Jeg har ikke noget fast tidspunkt, hvor medarbejderne skal komme. Medarbejderne ringer ikke ved afvigelse, men det er okay for mig. De kommer, når de kommer."

"Ja, jeg er næsten tilfreds med hjælpen. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Jeg har ikke noget aftalt tidspunkt, men det kan svinge flere timer, hvornår medarbejderne kommer."

"Medarbejderne følger op på mig, de spørger pænt, hvordan jeg har det. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med, og de spørger pænt, om der er noget, de skal hjælpe mig med. Der er stor forskel på medarbejderne, nogle er rigtig gode, men der kommer mange forskellige."

"Hjælpen skal ikke være anderledes/bedre, men det kunne selvfølgelig være dejligt, hvis tidspunkterne var lidt mere stabile. Medarbejderne kommer for det meste omkring kl. 8/8.30, men tidspunktet kan svinge fra kl. 7.30–9.30. Medarbejderne følger op på mig, de plejer at være hurtige til at kontakte sygeplejersken, hvis der er noget med mig. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe mig med. De fleste medarbejdere har læst op på mig, inden de kommer, og det gælder også vikarerne."

"Hjælpen skal ikke være anderledes her hos mig, men jeg kan se, at der er mange andre i området, der har brug for mere hjælp, end de får. Hjælpen er meget skrabet. Medarbejderne spørger altid, hvordan jeg har det, når de kommer. Der er delvis en

sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, der er forskel på folk. Jeg får altid besked, hvis der er ændringer i hjælpen.”

”Nej, hjælpen skal ikke være anderledes. Medarbejderne følger ikke op på mig hver gang, men det behøver de heller ikke.”

”Nej, hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Dog er hjælpen sommetider i underkanten. Jeg kunne godt bruge mere hjælp ved håndvasken og til at holde orden i mit køkken. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er altid nogle medarbejdere, der er mere hjælpsomme end andre. Her kommer en del afløsere. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter, det svinger en del. Især i weekenden. Nogle medarbejdere ringer ved afvigelse over en time, men det er ikke alle.”

”Jeg er meget tilfreds med hjælpen. Medarbejderne følger op på mig og tager hånd om min situation – specielt efter en situation, hvor jeg havde svært ved at få vejret. Det er nogenlunde de samme medarbejdere, der kommer her, så der er en sammenhæng i hjælpen. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Normalt kommer medarbejderen mellem kl. 8-9, men det kan svinge fra kl. 8-10.30. Kl. 10.30 er meget sent, da jeg ikke står ud af sengen, før medarbejderen er her. Men jeg forstår godt, at tiden kan svinge.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, men hvis der bliver skåret ned for rengøringen, så det kun er hver 3. uge, så går det galt. En ting kan godt være lidt anderledes. Det der jageri og hurtige stres, som medarbejderne ofte viser – det kan jeg ikke klare. Medarbejderne er ofte forhastede og stressede, og de jager med en. Det er svært i mine situation. Som regel ved medarbejderne, hvad de skal hjælpe mig med, og ellers fortæller jeg dem det bare. Der er nogenlunde en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Men når der kommer en ny medarbejder, er det ofte et problem. Fx kan de nye ikke altid finde ud af blodmåleren. Som regel overholder medarbejderne de aftalte tidspunkter, de er også meget vigtige grundet min medicin.”

”Jeg var ikke klar over, at jeg havde en rehabiliterende forløb. Der har vist været en ergoterapeut forbi, som vurderede, at det vi gør er passende. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, jeg tror, at medarbejderne snakker godt sammen. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne har været mere end en time forsinket.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Nej, jeg er ikke tilfreds med den hjælp, borgeren får. Jeg oplever, at borgeren har behov for mere hjælp, borgerens funktionsniveau er meget dalende, og plejebehovet er stort. Derudover bør der være fokus på det gode samarbejde med borgeren. Medarbejderne følger delvis op på borgeren. Fysioterapeuten følger op, jeg har to gange

oplevet, at en fra hjemmeplejen er vendt tilbage, men ellers oplever jeg ikke, at medarbejderne følger op. Jeg bliver ikke kontaktet af medarbejderne, heller ikke når borgeren er faldet og har ligget i lang tid. Heller ikke hvis Falck har været forbi. Jeg oplever for det meste, at medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Medarbejderne kontakter ikke borgeren, når de en sjælden gang imellem er forsinket med mere end en time." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at det er kendte problematikker, Borgeren er flere gange tilbudt mere hjælp grundet et synligt behov, men borgeren har afvist mere hjælp.

"Vi er tilfredse med hjælpen. Medarbejderne spørger næsten hver gang ind til, hvordan det går med borgeren."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være anderledes/bedre. Jeg synes dog godt, at borgeren kunne være lidt mere selv med. Medarbejderen kan godt være lidt nervøs. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, det er stort set de samme medarbejdere, der kommer her, og det er sjældent en vikar, der kommer. Tidspunkterne svinger en smule, de svinger nok fra kl. 8-10.30. Det er kun sket en enkelt gang, at en medarbejder har kontaktet borgeren angående forsinkelse."

"Jeg er tilfreds med den hjælp, borgeren får, men nogle ting skal være bedre. Det gælder fx, at nålene skal smides i den gule spand og ikke efterlades på borgerens bord, og borgeren skal have den hjælp, som borgeren har ret til. Medarbejderne kommer ikke altid til den aftalte tid, det kan svinge fra kl. 8-9.30, selvom det er aftalt kl. 8."

"Jeg er delvis tilfreds med hjælpen. Jeg er meget tilfreds med, at der kommer nogen, men jeg synes, der er flere ting, der ikke bliver gjort. Det er nogle enormt søde medarbejdere, og jeg ved, at de har svære vilkår. Medarbejderne skulle være bedre til at starte opvaskemaskinen og tage skraldet med ud. Og der kommer rigtig mange forskellige medarbejdere, hvilket er svært for borgeren. I dag har der allerede været fire forskellige inden kl. 13. I sidste uge blev der fulgt op på borgeren. Det var første gang, jeg følte, at medarbejderne trådte i karakter og gjorde noget."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af observationer samt udtalelser vurderes det, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. En af de interviewede oplever, at medarbejderne ved hvilken indsats, borgeren skal have, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt, at der er opsat mål for træningen, at de aftalte tidspunkter overholdes, og at borgeren aldrig har prøvet en aflysning af træning.

En af de interviewede borgere er ikke klar over, at borgeren har et igangværende træningsforløb.

De to interviewede borgere udtrykker:

”Terapeuten er rigtig god. Terapeuten giver mig også opgaver for hver dag. Terapeuten er god til at motivere mig, jeg har stor respekt for terapeuten. Målet med træningen er, at jeg skal blive mere selvhjulpen, og træne min gangfunktion. Jeg har aldrig prøvet, at min træning er blevet aflyst.”

”Jeg modtager ikke træning, men der kommer en ergoterapeut her hver uge. Jeg ved ikke, hvad formålet med ergoterapeuten er.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen.

Evt. pårørendes kommentarer

”Fysioterapeuten er rigtig god og har arbejdet meget målrettet med borgeren. Fysioterapeuten og borgeren har et godt samarbejde, og målet har været tydeligt. Fysioterapeuten revurderer nu målet, da der er manglende effekt og grundet borgerens dalende funktionsniveau.”

”Jeg er ikke klar over, at borgeren har haft en genoptræningsforløb. Jeg er kun klar over, at der har været en ergoterapeut hos borgeren en enkelt gang.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af observationer samt udtalelser vurderes det, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Kvalitetsmål 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

En af de interviewede borgere ved, at borgeren kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Syv af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og to borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Ni af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme."

"Nej, jeg var ikke klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp, men medarbejderne spørger altid, om der er andet, de kan hjælpe med."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg har heller ikke haft brug for det endnu."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men ud fra beskrivelsen, har jeg heller ikke et behov for det."

"Ved ikke – men jeg tror, at jeg kan få den hjælp, jeg vil have."

"Nej, jeg var ikke klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp, men jeg synes heller ikke, at jeg kan bruge det ift. den hjælp, jeg får."

"Nej, jeg var ikke klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp, men jeg oplever, at medarbejderne er hjælpsomme og fleksible."

"Ja, jeg har hørt om fleksibel hjemmehjælp. Jeg anvender det også."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men medarbejderne er fleksible."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ved ikke, men medarbejderne er hjælpsomme."

"Jeg var ikke klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp, men medarbejderne er hjælpsomme og fleksible."

"Nej, jeg var ikke klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af observationer samt udtalelser vurderes det, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven.

Klippekort

En af de interviewede borgere er bevilliget klippekort.

Borgernes oplevelser

Den interviewede borger udtrykker:

"Ja, jeg har klippekort. Jeg bruger det på at få et ekstra bad."

Evt. pårørendes kommentarer

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynet kan ikke lave en generel vurdering af kvalitetsmålet grundet manglende observationer og udtalelser. Der er kun én af de interviewede borgere, der er bevilliget klippekort.

2.5 TILSYNETS SAMLEDE BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling ved hjemmeplejeleverandøren.

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
	Kvalitetsmål 1: 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at hjælpen tilrettelægges i samarbejde med borgeren, samt at borgeren orienteres om ændringer.

	<p>2. Tilsynet anbefaler fokus på det gode samarbejde med borgeren.</p>
	<p>Kvalitetsmål 2:</p> <p>3. Tilsynet anbefaler fokus på den gode dialog og kommunikation med borgere og pårørende.</p> <p>4. Tilsynet anbefaler fokus på sproglige udfordringer ved medarbejdere.</p>
	<p>Kvalitetsmål 4:</p> <p>5. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet blandt medarbejderne.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler fokus på oplæring, så alle medarbejdere har de nødvendige kompetencer til at levere hjælpen.</p> <p>7. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejdere følger op på borgerne.</p> <p>8. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren får den hjælp, som borgeren er berettiget hjælp til.</p> <p>9. Tilsynet anbefaler fokus på, at nåle altid smides i den gule spand, og at de aldrig efterlades på borgerens bord.</p> <p>10. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere informeres om formålet med den rehabiliterende indsats.</p> <p>11. Tilsynet anbefaler fokus på, at de aftalte tidspunkter overholdes +/- 1 time. Hvis tidspunktet afviger med mere end 1 time, anbefales det, at borgerne kontaktes og informeres om dette, hvis borgerne ønsker det.</p>

	Kvalitetsmål 5: 12. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren orienteres om genoptræningsforløb, samt orienteres om formålet og varigheden heraf.
	Kvalitetsmål 6: 13. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere og medarbejdere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.

2.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante borgere/pårørende udsagn og tilsynsførendes observationer drøftet med og videregivet til distriktslederen/direktøren eller anden tilstedeværende medarbejder, hvilket medvirker til læring, udvikling og kvalitetssikring.

Det vurderes i almindelighed væsentligt, og hjemmeplejeleverandøren opfordres til, at der er fokus på opfølgningerne på tilsynets samlede bemærkninger, anbefalinger, udtalelser fra borgere, udtalelser fra pårørende og tilsynets andre observationer. Dette med henblik på læring, udvikling og kvalitetssikring.

2.7 ÅRETS FOKUSPUNKT – KVALITETSMÅL 6

Hvordan arbejder hjemmeplejeleverandøren med fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg?

Tidligere har medarbejdere gjort borgerne en lille tjeneste, hvis de har bedt om andre småting, som de ønskede udført, når de var i hjemmet, dog indenfor den tid som i forvejen var planlagt i hjemmet.

Vi har på teammøde talt om, hvad fleksibel hjemmehjælp er, og hvordan borgerne har mulighed for at bytte nogle ydelser. Jeg har læst fra indsatskataloget, og vi har drøftet arbejdsgange og dokumentation. Vi vil fremadrettet være mere opmærksomme på fleksibel hjemmehjælp.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Distriktslederen er nyansat siden sidste års tilsyn. Tilsynet vurderer, at det er svært for distriktslederen at svare på, hvordan der er fulgt op og arbejdet med sidste års opmærksomhedspunkter.