

**TILSYNSRAPPORT  
VEJLE KOMMUNE  
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR  
DISTRIKT NØRREMARKEN**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen  
August 2023

# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Navn på hjemmeplejeleverandøren</b>
Distrikt Nørremarken
<b>Adresse</b>
Islandsvej 5, 7100 Vejle
<b>Distriktsleder</b>
Marianne Hansen
<b>Antal borgere</b>
103 borgere (uge 34)
<b>Periode for tilsynsbesøgene</b>
D. 25. august 2023 – d. 30. august 2023
<b>Deltagere i interviews</b>
Tilsynet har været i dialog med 10 borgere. To borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Fem 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.
<b>Tilsynsførende</b>
Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ. Tilsynskonsulent Susie Kjærgaard er til stede under tilbagemelding til distriktet.

## 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 kvalitetsstandarder<sup>1</sup> 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 Nørremarken. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet

---

<sup>1</sup> 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 Nørremarken 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 Nørremarken 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 Nørremarken.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Nørremarken 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 Nørremarken	<b>Tilfredse</b>
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	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

Ni af de interviewede borgere oplever, at der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i deres hjem. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Syv af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og to borgere svarer nej.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

*”Nej, hjælpen bliver ikke tilrettelagt i samarbejde med mig, men det er okay.”*

*"Der er et godt samarbejde med medarbejderne, de er meget søde. Hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig, og jeg tilpasser mig medarbejderne."*

*"Hjælpen er ikke tilrettelagt i et samarbejde med mig. Det er medarbejderne, der har styret det. Jeg oplever ikke, at medarbejderne spørger til mine behov, men jeg tilpasser mig bare."*

*"Ja, der er vel et godt samarbejde med medarbejderne. Det er jo ikke den samme medarbejder, der kommer, så det kan være lidt svært at svare på. Jeg synes ikke, at der bliver taget så mange hensyn i tilrettelæggelsen af min hjælp, så der er delvist et samarbejde omkring det."*

*"Der er et rigtig godt samarbejde med medarbejderne, og det er næsten de samme medarbejdere, der kommer."*

*"Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg er vant til at skulle forstå personer af anden etnisk baggrund, men nogle af medarbejderne af anden etnisk baggrund er rigtig svære at forstå, og nogle forstår ikke mig. Der er mange medarbejdere af anden etnisk baggrund, der ikke siger til, hvis de ikke forstår mig. Det synes jeg er problematisk, og det må være endnu svære for ældre borgere. Der er en enkelt medarbejder, som jeg slet ikke kan lide."*

*"Hjælpen tilrettelægges i et samarbejde med mig og min ægtefælle. Min ægtefælle koordinerer med medarbejderne."*

*"Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Jeg bliver spurgt."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Der er delvist et godt samarbejde med medarbejderne. Mange medarbejdere går ind uden at sige, hvem de er, eller hvad de skal hjælpe borgeren med. Det medvirker til, at borgeren ikke er tryk. Da borgeren ikke ser så godt, har borgeren nogle gange troet, at det var politiet, der var forbi, selvom det var hjemmeplejen. Jeg føler, at medarbejderne ikke er instrueret i jobbet. Der er nogle medarbejdere, som ikke snakker dansk."*

Problemstillingen er videregivet og drøftet med distriktslederen.

*"Mellem borgeren og medarbejderne er samarbejdet okay. Mellem os og medarbejderne er samarbejdet ikke så godt. Vi har savnet en opfølgning fra hjemmeplejen, og en ny vurdering af, om borgeren har behov for mere hjælp. Min oplevelse er, at hjælpen bliver*

*tilrettelagt ud fra, hvordan det passer hjemmeplejen. Hjælpen fungerer bedst i dagtimerne i hverdagen, aftentimer og weekender, kan godt være en stor udfordring.”* Problemstillingerne er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at problemstillingerne er kendte, samt at distriktslederen jævnligt er i dialog med pårørende.

*”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Det er især nøglepersonerne, der tager sig godt af borgeren. Hjælpen bliver ikke tilrettelagt i samarbejde med borgeren, det er medarbejderne, der har styret det. Det ville være fint, hvis medarbejderne spurgte ind til borgerens behov.”*

*”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne, og de er villige til at hjælpe. Man bliver lidt knyttet til medarbejderne.”*

*”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Nogle er selvfølgelig bedre end andre. Hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren og mig. Medarbejderne er også gode til at tage hensyn til mine aftaler også.”*

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.

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

*”Jeg synes gennemgående, at medarbejderne er flinke og rare.”*

*”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne – de er så søde alle sammen.”*

*”Medarbejderne er virkelig søde alle sammen.”*

*"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Medarbejderne gør, hvad de kan, men de er nok for få."*

*"Jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Der er selvfølgelig altid nogle medarbejdere, som man synes bedre om end andre. Men der er en god tone og adfærd ved medarbejderne og ved mig. Jeg snakker også pænt til dem."*

*"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Der er selvfølgelig nogle, man taler mere med end andre. Det er helt naturligt."*

*"Jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed af medarbejderne, med undtagelse af en enkelt medarbejder, som jeg ikke kan lide."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Jeg tror, at medarbejderne tror de er respektfulde, men det er de ikke med den måde de kommer ind i borgerens hjem, og jeg synes ikke, at medarbejderne er klædt ordentligt på til jobbet. Alle medarbejdere har haft en god tone. Der er bare nogle medarbejdere, hvor sproget har været en udfordring ift. at løfte jobbet. Medarbejderne ringer eller banker ikke altid på, inden de går ind, men går bare ind. Det er ikke trygt for borgeren." Problemstillingerne er videregivet og drøftet med distriktslederen.*

*"Jeg fornemmer klart, at borgeren bliver behandlet med respekt af medarbejderne, samt at der er en gode tone og adfærd ved medarbejderne."*

*"Medarbejderne er søde og imødekommende."*

*"Borgeren bliver behandlet med mere end respekt og ligeværdighed af medarbejderne. Det er en rigtig flot behandling."*

*"Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Der er ingen sure miner her. Hvis medarbejderne er i tvivl om noget, så ringer de bare ind til kontoret og spørger."*

### **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

Ni af de interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Ni af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Medarbejderne prøver at få mig til at gøre ting selv eller til at deltage i ting. Også selvom jeg ikke kan ret meget."*

*"Jeg synes, at nogle medarbejdere er bedre til at hjælpe og bruge mine ressourcer, end andre er. Det handler meget om, hvordan tingene bliver gjort."*

*"Jeg får brugt mine ressourcer i løbet af min dag. Jeg gør meget selv nu og har behov for mindre hjælp."*

*"Min ægtefælle har styr på hvilken hjælp, jeg skal have."*

#### Evt. pårørendes kommentarer

*"Borgeren får brugt sine egne ressourcer. Medarbejderne er søde og spørger, om de skal hjælpe, men respekterer også alt det borgeren kan og vil selv."*

*"Jeg oplever, at borgeren ikke får al den hjælp, som borgeren er visiteret hjælp til. Fra vores synspunkt synes vi ikke, at borgeren får den hjælp, som borgeren har behov for." Problemstillingerne er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at problemstillingen er kendt, samt at distriktslederen jævnligt er i dialog med pårørende.*

*"Borgeren får brugt sine ressourcer, men borgeren kan ikke så meget selv. Borgeren er afhængig af hjælp. Borgeren er super villig til at gøre ting, men kan ikke så meget."*

*"Borgeren får delvis brugt sine ressourcer. Medarbejderne siger til borgeren 'nu skal du', og så står medarbejderne og kigger på borgeren. Det er også godt nok, men det er nogle gange måden, det bliver sagt på, der kunne gøre en forskel for borgeren."*

*"Borgeren gør, hvad borgeren kan, men borgeren kan ikke ret meget."*

### **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**

Ni af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Syv af de interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp de modtager kunne være anderledes/bedre. To af de interviewede svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer ja.

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

Otte af de interviewede borgere oplever, at de medarbejdere, der kommer i deres hjem, ved hvilken hjælp, de skal levere. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Otte 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, og en borger svarer 'ved ikke'.

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

To af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end 1 time. Seks af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og to borgere svarer 'ved ikke'.

Ni af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, eller at de aldrig prøvet har prøvet en aflysning. En af de interviewede svarer nej til spørgsmålet.

De 10 interviewede borgere udtrykker:

*”Jeg er tilfreds med hjælpen, og jeg ved ikke lige, hvad der skulle være anderledes/bedre. Jeg ved jo ikke, hvad kravene til hjælpen er. Hjælpen fungerer fint. Nogle medarbejdere er meget flinke, og de følger op på mig. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter – jeg ved aldrig, hvornår medarbejderne kommer. Jeg har ikke oplevet, at medarbejderne har kontaktet mig, hvis tidspunktet afviger med mere end en time.”* Distriktslederen oplyser, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer.

*”Medarbejderne følger op på mig, de spørger ind til, hvordan jeg har det. Det er de samme medarbejdere, der kommer hele tiden, så der er bestemt en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Tidspunktet, hvor medarbejderne kommer, svinger en lille smule, men det er okay. Medarbejderne er gode til at kontakte mig, hvis de er meget forsinket.”*

*”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Jeg mangler bare nogle redskaber til at åbne bølger med, men det har ergoterapeuten bestilt til mig. Medarbejderne har fulgt op på mig, men de kommer ikke rigtig så meget mere, hvilket er efter aftale med mig. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der har kun været en enkelt medarbejder, som jeg ikke kunne lide, men medarbejderen kommer ikke mere. Medarbejderne har aldrig været ret meget forsinket.”*

*”Jeg er tilfreds med hjælpen, men nogle ting kan godt være anderledes/bedre. Der kommer rigtig mange forskellige medarbejdere, og der er mange måder at gøre tingene på, så nogle gange må jeg forklare medarbejderne, hvordan det skal være. Fx kan nogle medarbejdere ikke finde ud af, hvordan dropfodsskinnen skal sættes på. Derudover har jeg prøvet at sidde en time på toilettet og vente på medarbejderne, når jeg via nødkald har kaldt på dem fra toilettet. Normalt er det omkring 30 min og maksimalt 45 min, jeg venter. Men især 30-45 min er lang tid at vente på toilettet, da jeg oplever smerter i benene. Derudover ønsker jeg, at alle medarbejdere kan finde ud af at tage mine dropfodsskinner af og på, og at de ikke bliver strammet for meget. Medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det ved at spørge mig. Normalt ved medarbejderne, hvad de skal hjælpe mig med, når de kommer, men der er indimellem nogle vikarer/afløsere, der ikke helt er orienterede. Det er normalt de samme medarbejdere, der kommer her. Det er mest i ferieperioder, at der kommer flere vikarer/afløsere.”* Problemstillingerne er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at der allerede er fokus på ventetiden i forbindelse med toiletbesøg.

*”Jeg er tilfreds med hjælpen fra nogle af medarbejderne, men det er ikke alle medarbejdere, der er lige gode. Måden, hjælpen bliver givet på, kan være meget forskellig, og der er nogle medarbejdere, der ikke er så gode. Medarbejderne følger delvist op på mig. Medarbejderne spørger, om jeg har det godt, men det er ikke en opfølgning. Jeg er nok også helst fri for det. Der er mange elever, som jeg har stor respekt for. De gør et godt stykke arbejde og følger op på mig. Men desværre stopper eleverne jo efter lidt tid.*

*Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er selvfølgelig nogle favoritter. Der er indimellem et par medarbejdere, der springer over, hvor gærdet af lavest. Vi har ikke nogen fast aftale om tidspunktet om morgenen, så tidspunktet kan godt svinge lidt. Enkelte dage bliver det lige sent nok, når det bliver nærmere frokosttid. Det er undtagelsen, hvis vi bliver kontaktet af medarbejderne angående andre tidspunkter.”*

*”Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Normalt er det en fast medarbejder, der kommer, men ellers kan der godt være mange forskellige vikarer/afløsere. Nok omkring 25 forskellige. Medarbejderne ringer, hvis tidspunktet afviger med mere end 1 time, de ringer også, hvis medarbejderne ikke kommer. Hvis ikke de kommer, ringer de og siger det, og de siger, jeg skal børste tænder og sådan noget.”* Problemstillingerne er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at der primært anvendes fastansatte som afløsere, og at der er fokus på kontinuitet blandt medarbejderne.

*”Jeg er tilfreds med hjælpen. Jeg ville sige til, hvis der var noget, som skulle være anderledes/bedre. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Der kan være enkelte vikarer/afløsere, hvor vi hjælper hinanden, men det er rigtig fint. Jeg bliver ikke kontaktet, hvis medarbejderne afviger med mere end 1 time, men jeg har heller ikke behov for det. Jeg kan se, når de går rundt ved naboerne.”*

*”Jeg er delvis tilfreds med hjælpen. Jeg ville gerne have haft mere hjælp til at få indrettet, så jeg kunne gå over dørtrin, men ingen vil give mig kiler til dørtrinene. Kunne jeg gå over dørtrinene, kunne jeg nok klare det meste selv. Man skulle da tro, det var billigere at lave kiler til mine dørtrin, end at give mig hjemmehjælp. Hjælpen kan være anderledes/bedre. Forleden var der en medarbejder, der tømte min bækkenstol med handsker på, hvor medarbejderen umiddelbart efter fyldte mine vandflasker med de samme handsker på. De flasker ville jeg ikke drikke af. Derudover er der nogle medarbejdere af anden etnisk baggrund med sproglige udfordringer. Medarbejdere, som snakker ordentligt dansk, følger op på, hvordan jeg har det, men de andre gør slet ikke. Det er synd for de ældre, som overhovedet ikke forstår medarbejderne. Der var også en medarbejder, som ikke låste min hoveddør forleden, så jeg måtte sove med ulåst dør hele natten. Jeg har flere gange bedt medarbejderne om at få mine madbesøg som det sidste på deres liste, da jeg ikke kan spise noget kl. 17/17.30, og der er mindst to*

medarbejdere, som har sagt, de har skrevet det på 'mit kort'. Alligevel kommer medarbejderne stadig omkring 17 og 17.30 for at give mig varm mad, hvilket resulterer i, at jeg ikke får spist maden, og jeg er nødt til at ringe efter venner og familie senere på aftenen. Det er ikke altid, at medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med første gang, de er her, men så spørger de bare. Det er okay. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter med undtagelse af den ene medarbejder, som jeg ikke er glad for.”

Tilsynsførende har d. 1. september været i dialog med distriktslederen angående udfordringerne med aftensmaden. Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen, som følger op på problematikken med borgeren.

”I det store og hele er jeg tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Jeg ville dog gerne have, at alle medarbejdere kom tidligt om morgenen. Jeg ville helst have, at de altid kom før kl. 8.30. Tidspunktet kan godt svinge en del. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med, og ellers snakker vi om det. Det er okay.”

”Ja, jeg er tilfreds med hjælpen med undtagelse af, at tidspunkterne svinger om morgenen. Nogle gange kommer medarbejderne kl. 8, andre gange kl. 9 og indimellem kl. 10. Kl. 10 er for sent for mig. Medarbejderne ringer ikke og informerer mig, når det bliver sent. Medarbejderne ved delvis, hvad de skal hjælpe mig med. Der er nogle vikarer/afløsere, som ikke altid ved det, men vi plejer at finde ud af det. Nogle medarbejdere af anden etnisk baggrund er meget svære at forstå, hvilket kan gøre det lidt svært. Det er typisk vikarer/afløsere, der er af anden etnisk baggrund.” (10)

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

”Jeg er overordnet tilfreds med hjælpen, men nogle ting kan være bedre. Fx bør medarbejderne ringe/banke på, inden de går ind, de bør præsentere sig og fortælle, hvorfor de er der og dermed bidrage til at skabe tryk hos borgeren. Derudover er der nogle sproglige udfordringer med nogle medarbejdere, som borgeren slet ikke forstår, og som ikke forstår borgeren. Medarbejderne er meget søde til at følge op på borgeren, og de har også ringet til os, hvis der var noget, som vi skulle vide. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen – det er de samme mangler/udfordringer, der er på tværs af medarbejderne. Jeg føler, at medarbejderne ikke bliver lært ordentligt op.” Problemstillingerne er videregivet og drøftet med distriktslederen.

”Nej, jeg er ikke tilfreds med hjælpen. Hjælpen bliver ikke leveret, som den bør, så det kan godt være bedre. Vi synes ikke, at den hjælp, som vi ved, borgeren er visiteret til, også er den hjælp, der bliver leveret. Det gælder både ift. medicin, personlig pleje, tilberedning og anretning af mad. I forhold til tilberedning og anretning af mad, er der flere eksempler, hvor vi ved, det slet ikke er blevet gjort af medarbejderne. Vi kan se, der ikke er noget svind i den færdigkøbte mad, som borgeren får, og der er heller ikke

svind i maden fra fryseren, så vi ved ærlig talt ikke, hvad borgeren spiser. Vi har købt en bog, som man kan kommunikere i. Vi skriver nogle ting i bogen, men der bliver ikke svaret af medarbejderne, så vi aner ikke, hvad der foregår i hjemmet. Det er utrygt for os pårørende. Borgeren kan også godt lugte af tis og have fedtet hår. Jeg synes, der mangler opfølgning fra medarbejderne på borgeren. Jeg oplever, at medarbejderne ikke ser forandringer i borgerens tilstand over tid. Og jeg savner, at man som pårørende bliver kontaktet og informeret om status. Det er altid os pårørende, der skal kontakte medarbejderne.

Jeg tror ikke, at medarbejderne altid ved, hvad de skal hjælpe med. Især ikke medarbejderne, som kommer om aftenen og i weekenderne. I dagtimerne i hverdagen tror jeg, det går fint, og der er sammenhæng i hjælpen, da det er et nogenlunde fast team. Men aften og weekender er som sagt en udfordring. Jeg tror altid, at medarbejderne kommer, men de er der bare ikke al den tid, de bør være." Problemstillingerne er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at problemstillingerne er kendte, samt at distriktslederen jævnligt er i dialog med pårørende.

"Jeg er tilfreds med hjælpen. Medarbejderne er søde og kompetente. Jeg er glad for, at det primært er de samme medarbejdere, der kommer. Hjælpen skal ikke være bedre udover, at borgeren ikke bør sidde så længe og vente på toilettet, som borgeren selv siger. Og derudover ville vi gerne have, at medarbejderne kom til middag også, som de gjorde tidligere. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Jeg tror dog ikke altid, at medarbejderne har blik for borgerens åndedrætsbesvær og de fysiske skavanker." Problemstillingerne er videregivet og drøftet med distriktslederen.

"Medarbejderne følger op på borgeren. De er hurtige til at sende besked til sygeplejersken, hvis der er noget. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det er kun nogle enkelte medarbejdere, der ikke har været for gode. Eleverne er rigtig gode og gør tingene grundigt. Vi har umiddelbart ikke nogen faste tidspunkter for hjælpen. Kl. 9.30 ville passe os rigtig godt, men nogle gange bliver klokken 10.30 eller 11. Det er lige lovligt længe for borgeren at sidde i sit nattøj. Det er sjældent, vi bliver kontaktet angående tidspunkt for hjælpen."

"Nej, borgeren bliver ikke kontaktet ved afvigelser over 1 time, men det har borgeren heller ikke behov for, så det er fint."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, men en ting kan være lidt bedre. Jeg er ked af at især afløsere/vikarer kommer ret sent. Når de kommer senere end 8.30, er det for sent, da borgeren vågner meget tidligt. Medarbejderne følger op på borgeren, men jeg siger det også til dem, hvis der er noget."

*”Jeg er tilfreds med hjælpen, som borgeren får. Dog oplever jeg svingende tidspunkter om morgenen. Nogle gange kommer medarbejderne kl. 8, og nogle gange kl. 9 eller kl. 10. Kl. 8 er for tidligt, da jeg ikke er stået op, og kl. 10 bliver for sent for borgeren. Vi bliver ikke kontaktet ved afvigelser. Kl. 9 vil være rigtig fint. Medarbejderne følger op på borgeren, de ringer til sygeplejersken så snart, der er noget med borgeren. Medarbejderne er delvis orienterede om, hvad de skal hjælpe med. De faste medarbejdere ved, hvad de skal, men vikarer/afløsere ved det ikke altid.”*

## **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

### **Tilsynsførende observationer:**

Det observeres i en af de interviewede borgers boliger, hvor borgeren er visiteret hjælp til støtte til rengøring og daglig optørring på badeværelset. Det observeres, at toilettet ikke er renholdt, at gulvet rundt om toilettet er beskidt, og at der ligger væske på gulvet på badeværelset, samt at bordpladen i køkkenet ikke er renholdt. Problemstillingerne er videregivet og drøftet med distriktslederen.

Det observeres, at en af de interviewede borgere har beskidt og snavset tøj på. Distriktslederen oplyser, at problematikken er kendt, samt at medarbejderne har fokus på det.

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**

Fire af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. De fire interviewede oplever, at medarbejderne ved hvilken indsats, borgeren skal have, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt, at der er opsat mål for træningen, og at de aftalte tidspunkter overholdes.

To af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning, og en borger svarer nej til spørgsmålet.

De fire interviewede borgere udtrykker:

*”Der er opsat mål med min træning. Jeg skulle gerne kunne klare mig selv så vidt muligt. Terapeuten har aldrig aflyst en træning.”*

*”Terapeuten er så fantastisk. Målet er, at jeg skal kunne gå mere og komme ud igen. Jeg har ikke prøvet, at træningen er blevet aflyst. Under min faste terapeuts ferie, havde jeg en anden terapeut.”*

*”Terapeuten er god til at motivere mig. Vi forsøger at vedligeholde mit funktionsniveau, så det er lidt de samme øvelser, vi laver. Det er fint for mig. Målet er bare at vedligeholde mit funktionsniveau.”*

*”Ja, terapeuten motiverer mig til at deltage aktivt i træningen, det er svært at smutte forbi terapeuten. Der er fokus på at få trænet mit ben op. Jeg bliver ikke tilbudt et andet træningstidspunkt ved aflysning i ferietiden – der skal jeg også holde ferie fra træning.”*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Jeg ved ikke så meget om træningen, for jeg er der ikke. Men jeg har snakket med terapeuten, og det virker som om, terapeuten har styr på det. Jeg har snakket telefonisk med terapeuten. Terapeuten skal være med til at sikre, at borgeren kan forflytte sig på en sikker måde.”*

*”Træningen med terapeuten fungerer fantastisk. Hvis træningen aflyses, ringer eller sender terapeuten en sms til mig, og så får borgeren altid en anden træning.”*

*”Målet er, at borgerens benmuskler skal vedligeholdes. Terapeuten er flink til at ringe, hvis tiden ændrer sig.”*

#### **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

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

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Jeg har umiddelbart heller ikke haft behovet."*

*"Nej, jeg har aldrig hørt om fleksibel hjemmehjælp. Det er heller ikke relevant for mig nu."*

*"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg oplever, at medarbejderne er fleksible og hjælpsomme."*

*"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp. Jeg har heller ikke behov for det."*

*"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Jeg har heller ikke behov for det."*

*"Nej, jeg var ikke bevidst om fleksibel hjemmehjælp."*

*"Nej, det var jeg ikke bevidst om, det er da meget godt at vide. Men medarbejderne er hjælpsomme."*

### Evt. pårørendes kommentarer

*"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."*

*"Nej, jeg kendte ikke til fleksibel hjemmehjælp, men medarbejderne er fleksible og imødekommende."*

*"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, Men det har borgeren heller ikke behov for."*

*"Nej, vi kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men ud fra beskrivelsen har borgeren heller ikke behov for det."*

*”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Men medarbejderne er hjælpsomme og søde.”*

### **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**

Kvalitetsmålet 'klippekort' kan ikke vurderes, da ingen af de interviewede borgere 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
	<b>Kvalitetsmål 1:</b> 1. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at hjælpen så vidt muligt tilrettelægges i samarbejde med borgeren.
	<b>Kvalitetsmål 2:</b> 2. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejderne banker/ringer på, inden de går ind i borgerens hjem, samt at borgeren informeres om, hvem der er kommet og med hvilket formål.
<b>Kvalitetsmål 4:</b>	<b>Kvalitetsmål 4:</b> 3. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgerne oplyses om det tidspunkt, hvor medarbejderne normalt kommer, samt at de aftalte tidspunkter overholdes +/- 1 time. Hvis tidspunktet afviger med mere end 1 time, anbefales det, at borgerne kontaktes og informeres om dette.  4. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere, herunder også vikarer/afløsere, er instrueret i at påsætte borgerens dropfodsskinne forud for besøg.  5. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere og vikarer/afløsere er orienterede omkring, hvilken hjælp der skal leveres forud for besøg.  6. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på en god hygiejne hos borgeren, hvor der skiftes handsker mellem opgaverne.

<p>8. Det observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren er visiteret hjælp til rengøring og daglig optørring på badeværelset. Det observeres, at toilettet ikke er renholdt, at gulvet rundt om toilettet er beskidt, og at der ligger væske på gulvet på badeværelset, samt at bordpladen i køkkenet ikke er renholdt.</p>	<p>7. Tilsynet anbefaler fokus på sproglige udfordringer blandt medarbejderne.</p> <p>8. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på rengøringen i borgerens hjem.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål 5:</b> 9. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere tilbydes en erstatningstræning indenfor fem hverdage ved aflysning af træning.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål 6:</b> 10. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.</p>

## 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?**

Distriktslederen oplyser, at der har været snakket om fleksibel hjemmehjælp med medarbejderne, men at der ikke har været fokus på det hidtil. Distriktslederen oplyser, at de fremadrettet vil have mere fokus på fleksibel hjemmehjælp og synligheden heraf.

## **2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN**

Der er i forbindelse med tilsynet fulgt op på det forrige års opmærksomhedspunkter. Distriktslederen oplyser, at der ikke har været fokus på at følge op på opmærksomhedspunkter fra sidste års tilsyn.