

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
DISTRIKT ØD3 BREDBALLE-ENGUM**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
September/oktober 2023

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt ØD3 Bredballe-Engum
Adresse
Bakkeager 4, 7120 Vejle Ø
Distriktsleder
Helle M Alling
Antal borgere
125 borgere (uge 37)
Periode for tilsynsbesøgende
Den 20. september 2023 – den 2. oktober 2023
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 12 borgere. Syv borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Tre 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. Tilsynskonsulent Susie Kjærgaard, Sygeplejerske/MHH

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 ØD3 Bredballe-Engum. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

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

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt ØD3 Bredballe-Engum 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 ØD3 Bredballe-Engum vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 6 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt ØD3 Bredballe-Engum.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt ØD3 Bredballe-Engum 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 ØD3 Bredballe-Engum	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	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	3. Hjælpen leveres 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	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

11 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.

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"En af mine pårørende har hjulpet mig med at sørge for, at hjælpen blev tilrettelagt i samarbejde med mig."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Det kan ikke være bedre. Her kommer mange forskellige medarbejdere, så man skal forklare ting mange gange, men alle medarbejderne gør det fint."

"Ja, samarbejdet med medarbejderne er fint."

"Ja, hjælpen er efterhånden blevet tilrettelagt godt sammen med mig."

"Generelt er der et godt samarbejde med medarbejderne, ja. Hvis jeg ikke synes om det, der sker, så siger jeg til. Jeg oplever ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Hjælpen virker lidt tilfældig. Medarbejderne spørger mig, hvordan jeg ønsker ting, men de bestemmer alligevel hvordan og hvorledes."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, jeg synes, der er et godt samarbejde med medarbejderne, men det går bedst, når borgeren har det godt. Jeg synes, der går for lang tid, når borgeren har brug for ekstra hjælp."

"Ja, der er efterhånden et godt samarbejde med medarbejderne. Der var lidt opstartsproblemer, som er løst i fællesskab med medarbejderne."

"Ja, jeg oplever, der er et godt samarbejde. Jeg kommer ofte, når jeg ved, medarbejderne er der, så kan jeg også lige høre, hvordan det går."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne - borgeren får den hjælp, der er brug for, og borgeren er tilfreds med det."

"Der er et godt samarbejde med medarbejderne nu. For seks måneder siden var det svært, og det var udfordrende med samarbejdet, men nu er det fint. Jeg tror, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren."

"Jeg oplever umiddelbart, at der er et godt samarbejde med medarbejderne."

"Generelt oplever jeg et godt samarbejde, ja. Samarbejdet kan være lidt udfordrende grundet borgerens ægtefælle, som har psykiske udfordringer. Jeg har snakket med hjemmeplejen om, at besøgstidspunktet er meget vigtigt, og det kan ikke altid overholdes. Jeg er forstående overfor det, men borgerens ægtefælle kan hidse sig op over det."

”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Det er meget forskelligt afhængigt af medarbejderne. Borgeren vil gerne have, at borgeren selv kan gøre tingene, men nogle medarbejdere forstår ikke det behov. Medarbejderne viser mere eller mindre omtanke. Hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren med undtagelse af, at borgeren selv vil gøre flere ting.”

”Ja, hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Hvis der er nogle ændringer, siger vi det dagen før. Medarbejderne er gode til at tilpasse og i stedet komme til den tid, vi ønsker.”

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

10 af de interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer ikke.

10 af de interviewede borgere oplever, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer ikke.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Det er sjovt, at medarbejderne er multikulturelle, det giver en god snak om, hvor medarbejderne kommer fra osv.”

”Jeg bliver bestemt behandlet med respekt. Jeg har en hård humor, og det har medarbejderne også, det er jeg meget glad for. Der er altid en god stemning blandt de medarbejdere, der kommer her.”

”Ja, tonen, adfærden og kulturen blandt medarbejderne er rigtig fin.”

”Jeg bliver delvis behandlet med respekt og ligeværdighed – som regel gør jeg, men jeg er ikke altid så tilfreds med de unge medarbejdere. Det er ikke alle medarbejdere, der er en god tone og adfærd ved. Der er en måde, der kan være lidt nedværdigende for mig. Da

jeg ikke kan styre mine arme og ikke snakker så tydeligt mere, er jeg ofte i tvivl om, hvorvidt medarbejderne forstår, hvad jeg siger. Man kan se det i medarbejdernes øjne nogle gange. Det er mest med de unge medarbejdere, der er udfordringer med, og dem der ikke kommer her fast.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne nu. Det er blevet meget bedre, end det tidligere har været, men der er nogle medarbejdere indimellem, som borgeren har svært ved at forstå.”

”Det er svært, da borgeren har kognitive udfordringer, men der er særligt en medarbejder, som kommer syngende ind til borgeren, og det er noget, som virker rigtig godt på borgeren.”

”Jeg oplever en god tone og adfærd ved medarbejderne nu. Der var tidligere problemer med en enkelt medarbejder, men vi ringede til distriktslederen, som løste det hurtigt.”

”Det er mit indtryk, at borgeren bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Jeg har i hvert fald ikke hørt borgeren klage.”

”Jeg har ikke set, om borgeren bliver behandlet med respekt og ligeværdighed, men det tænker jeg da langt hen ad vejen. Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Nogle medarbejdere er gode til at snakke med borgeren, og andre kommer bare og går hurtigt igen.”

”Der er altid smil på læben af medarbejderne. Der er ikke en eneste medarbejder, der ikke er god. Medarbejderne er simpelthen så søde og venlige alle sammen.”

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

10 af de interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og en borger svarer ikke.

11 af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen. En af de interviewede borgere svarer ikke på spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, jeg oplever at få brugt mine ressourcer i løbet af dagen. Det skal jeg, og det vil jeg gerne."

"Nej, jeg ved ikke, hvad jeg er berettiget hjælp til." Det oplyses af borgerens pårørende, at borgeren er kognitivt udfordret.

"Jeg prøver at gøre det, jeg selv kan. Men jeg har brug for hjælp."

"Jeg gør, hvad jeg kan, men jeg kan ikke så meget mere. Nogle gange lader medarbejderne mig selv gøre ting, for at se om jeg kan. Det er rigtig fint, at de gør det."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren får helt bestemt brugt sine ressourcer i løbet af dagen, og medarbejderne har justeret hjælpen i forhold til niveauet eller borgerens tilstand".

"Borgeren gør, hvad borgeren kan, men borgeren kan ikke så meget mere."

"Borgeren får brugt sine ressourcer. Borgeren vil gerne det hele selv, men det er svært for borgeren."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

10 af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer ikke.

Ni af de interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp de modtager kunne være anderledes/bedre. En af de interviewede svarer ja til spørgsmålet, en borger svarer 'ved ikke', og en borger svarer ikke på spørgsmålet.

10 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet, og en borger svarer ikke.

Ni 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, og en borger svarer ikke.

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

Otte af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, en borger svarer nej, en borger svarer 'ved ikke', og en borger svarer ikke på spørgsmålet.

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

10 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 ikke på spørgsmålet.

Ni af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja, der er sammenhæng i hjælpen uanset hvilken medarbejder, der kommer. Der er forskel på medarbejderne, og nogle er bedre end andre. Medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter, og hvis de er forsinket mere end 1 time, ringer medarbejderne. Hvis ikke medarbejderne kontakter mig, så ringer jeg nødkald.”

”Jeg er sikker på, at medarbejderne følger op og tager hånd om min situation. Men aktuelt synes jeg ikke, der er noget, men medarbejderne er flinke. Jeg oplever, at de medarbejdere der kommer her i det store hele ved hvilken hjælp, jeg skal have, ellers siger jeg det til dem. De sædvanlige medarbejdere ved, hvad de skal hjælpe med, men afløsere skal jeg nok fortælle det selv.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, men hvis jeg skulle ønske mig noget bedre eller anderledes, kunne det være godt, hvis der kom færre forskellige medarbejdere. Jeg synes, at hjælpen er bedst, når det er de faste og garvede medarbejdere, der kommer.”

”Medarbejderne følger i hvert fald op mig og tager hånd om situationen. Der er et virkelig godt samarbejde mellem medarbejderne og sygeplejerskerne. De fleste medarbejdere ved, hvad de skal hjælpe med, fordi de har været her før. En sjælden gang imellem kommer der en afløser, som jeg skal fortælle lidt. Det er helt okay og forståeligt, at jeg skal fortælle enkelte afløsere, hvad de skal hjælpe med. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det er nogenlunde en fast gruppe af medarbejdere, der kommer her. Det er behageligt og trygt. Jeg bliver kontaktet af medarbejderne, hvis tidspunktet afviger over 1 time. Det er mest om aftenen, når jeg skal i seng, at jeg har oplevet det.”

”Ja, medarbejderne følger op på mig. Medarbejderne spørger dagligt, om jeg har fået min medicin. Medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter +/- 1 time. Tidspunktet kan dog godt svinge en time. Især om aftenen og nok også til middag. Jeg bliver ikke kontaktet, hvis medarbejderne er forsinket over 1 time, men jeg ringer selv til dem. Det er dog yderst sjældent, at de er meget forsinket.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Det kan ikke blive anderledes. Medarbejderne spørger ofte, hvad de skal hjælpe mig med, men de ved det også godt selv. Det er efterhånden de samme medarbejdere, der kommer her. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er selvfølgelig forskel på folk, men det er godt nok. Nogle medarbejdere ved, hvad de skal, og andre skal lige sættes i gang. Det er okay for mig.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være anderledes/bedre. Dog ønsker jeg, at medarbejderne er opmærksomme på, at de ikke skal lave for meget for mig. Medarbejderne skal i stedet opmuntre mig til at gøre tingene selv. Medarbejderne følger op på mig, de kender mig efterhånden rigtig godt. Jeg ved ikke, om medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter, det tænker jeg ikke over.”

”Medarbejderne ved delvis, hvilken hjælp jeg skal have – det afhænger af, hvem der kommer. Når der kommer afløsere/vikarer, skal jeg ofte lige fortælle dem, hvad de skal og hvordan, men så gør de det også, og de gør det altid godt. Der kan godt komme en del afløsere. Tidspunktet kan godt svinge lidt, nogle dage bliver det omkring kl. 10 inden, at medarbejderne kommer, men det er okay for mig. Det gør ikke så meget. Medarbejderne ringer, hvis tidspunktet afviger med mere end en time.

”Jeg er delvis tilfreds med hjælpen – det varierer meget. Nogle medarbejdere er meget korte for hovedet. Jeg kan ikke svare på, om hjælpen kan være anderledes/bedre, for jeg ved ikke, hvad jeg skal sætte i stedet for. Jeg regner med, at medarbejderne følger op på mig. Det svinger, om medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have, og om der er en sammenhæng i hjælpen. Det afhænger af, hvem der kommer. Somme tider stikker medarbejderne bare hovedet ind, fordi de skal, og andre viser stor interesse.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, nu er der fin sammenhæng i hjælpen, det fungerer godt, og medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter. Men hjælpen var meget rodet, da hjælpen skulle starte op, og vi fik først velkomstmappen efter tre uger. I det store hele er der et fint samarbejde med medarbejderne. Der har tidligere været en kontrovers med en medarbejder, som er løst nu i samarbejde med ledelsen.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen nu, det virker til, at hjælpen fungerer godt. Hjælpen skal ikke være bedre, men borgeren er meget ked af at have mistet sit klippekort. Borgeren vil vildt gerne ud på sin el-scooter, men kan ikke selv gå til og fra scooteren. Når borgeren har det dårligt, kan borgeren ikke få handlet og kunne derfor godt have brug for hjælp til indkøb. Medarbejderne følger fint op på borgeren nu, tror jeg. Men det var lidt langtrukket dengang, borgeren fik sår på benene (6 måneder siden ca.). Der var et svigt dengang, og borgeren kunne ikke få hjælp om natten.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og det virker til, at borgeren også er det. Jeg oplever, at der er en god kommunikation med medarbejderne, og at medarbejderne har et godt samarbejde med sygeplejerskerne. Jeg tænker, at medarbejderne følger op på borgeren. Medarbejderne sørger da for, at borgeren får taget sin medicin og sådan, men jeg er lidt usikker på, om medarbejderne får fulgt op på observationer som hævede ben mm.”

”Jeg er tilfreds med den hjælp, som borgeren får, og den skal ikke være anderledes/bedre. Det eneste er, at jeg ønsker, der er et fortsat fokus på, at medarbejderne kommer til det aftalte tidspunkt for at undgå konflikter med borgerens ægtefælle. Aftalen er, at medarbejderne kommer mellem kl. 9 og 10. Forleden kom medarbejderen først kl. 11.30, og det sker indimellem. Borgeren bliver ikke kontaktet,

når medarbejderen er forsinket over en time, men jeg tror heller ikke, at det vil gavne borgeren.”

”Jeg er delvis tilfreds med den hjælp, som borgeren får. Der har været mange udfordringer med maden. Medarbejderne varmer maden og gør ikke andet. Selvom jeg har tilberedt salaten og sat den på køl, vil medarbejderne ikke servere den. Derudover bliver GPS'en ofte ikke sat til, og mobilen bliver ikke ladet op. Medarbejderne skal huske jævnligt tjekke, at telefonen ikke er sim-låst, da den går ud, når telefonen er afladet, og borgeren kan ikke selv låse op, så man kan ikke ringe til borgeren. Medarbejderne ved delvis, hvad de skal hjælpe borgeren med. Medicinen og maden hjælper de altid med, men jeg oplever ikke, at de skifter karklud/viskestykker, og medarbejderne tjekker ikke gammel mad. Det er i hvert fald ofte, at jeg skal smide det ud, når jeg kommer hjem. Hjælpen svinger meget afhængigt af medarbejderne. Jeg kan godt have fornemmelsen af, at medarbejderne ikke læser det, der står på borgerens side. Medarbejderne kommer delvis til de aftalte tidspunkter. Jeg har indtryk af, at det er blevet bedre. I hverdagen fungerer det godt, og medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter, men i weekenden kan det godt svinge en del. Nogle gange kommer medarbejderne først kl. 11.00.”

”Medarbejderne er meget opmærksomme på borgeren og følger op. Det er rigtig godt. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Medarbejderne har kontrol over det, også selvom der kommer afløsere. Det er okay, at borgeren lige skal fortælle medarbejderne, hvordan det skal være. Medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter. Vi er forstående overfor, at tiden kan svinge lidt indimellem. Der er jo folk, der har mere brug for hjælp.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførende observationer:

Det observeres i en af de interviewede borgers boliger, hvor en medarbejder er til stede. Det observeres, at medarbejderen bærer uniform og synligt ID-kort.

På baggrund af observationer samt udtalelser vurderes det, at hjælpen leveres 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, og at de aftalte tidspunkter overholdes.

Tre af de interviewede borgere oplyser, at der er opsat mål for træningen, En borger svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning, to borgere svarer nej til spørgsmålet, og en borger svarer, at borgeren ikke har prøvet en aflyst træning.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, der er opsat mål for min træning. Jeg skal styrke mine ben og gå med rollatoren. Når træningen aflyses, tilbydes jeg ikke et andet tidspunkt. I sidste uge blev træningen bare aflyst."

"Det virker som om, terapeuten virkelig har styr på, hvad jeg skal lave, og hvad der snakkes om. Ja, der er sat mål for træningen. Et af målene er, at jeg skal kunne rejse mig op ved sengekanten. Hvis træningen aflyses, siger terapeuten det i forbindelse med træning, og ellers ringer terapeuten til mig. Jeg bliver ikke tilbudt en ny tid ved aflysning."

"Ja, medarbejderen ved hvilken træning, jeg skal have. Vi går en tur. Jeg gider ikke at lave gymnastik. Hvis vi ikke kan komme udenfor grundet vejret, laver vi øvelser indenfor i stedet for. Jeg ved ikke, om der er opsat et mål for min træning."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg kunne som pårørende godt ønske mig, at borgeren fik mere træning, men det er rigtig godt, og de almindelige funktioner vedligeholdes. Hvis træningen aflyses, kommer de bare ugen efter."

"Jeg tror, at borgeren er glad for terapeuten og træningen."

"Jeg oplever et godt samarbejde med terapeuten. Terapeuten er både respektfuld og omsorgsfuld, og terapeuten motiverer borgeren. Målet er at vedligeholde borgerens"

funktionsniveau. Borgeren tilbydes et andet træningstidspunkt ved aflysning. Terapeuten er god til at informere borgeren om, at tidspunktet rykkes – selvom borgeren nogle gange glemmer det.”

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. 10 af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og to borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg har heller ikke behov for det.”

”Jeg kender ikke begrebet, men medarbejderne er meget fleksible og hjælpsomme.”

”Nej, jeg vidste ikke, at jeg kunne benytte mig af fleksibel hjemmehjælp. Men det er heller ikke noget, jeg har behov for.”

”Nej, det har jeg ikke hørt om. Det er heller ikke relevant i min situation.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Nej, jeg tænker heller ikke, der er behov for det.”

Nej, jeg var ikke bevidst om muligheden for fleksibel hjemmehjælp, men det er nok heller ikke relevant i borgerens tilfælde.”

”Nej, det var jeg ikke klar over. Men det er heller ikke relevant i borgerens situation.”

”Nej, det vidste vi ikke. Men det er heller ikke relevant for borgeren. Hjælpen kører fint, som det er.”

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

To af de interviewede borgere er bevilliget klippekort.

Borgernes oplevelser

De to interviewede borgere udtrykker:

”Ja, jeg har klippekort, men jeg har ikke brugt det endnu, for jeg ved ikke rigtig, hvad jeg skal bruge det til.”

”Jeg har klippekort og bruger det aktivt. Jeg er en tur i byen hver 14. dag med bl.a. indkøb og en kop kaffe sammen med medarbejderen.”

Evt. pårørendes kommentarer

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

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
	<p>Kvalitetsmål 1:</p> <p>1. Tilsynet anbefaler fokus på, at hjælpen så vidt muligt tilrettelægges i et samarbejde med borgeren.</p> <p>2. Tilsynet anbefaler fokus på det gode samarbejde med borgeren, hvor borgeren gør det, som borgeren selv kan, og hvor medarbejderne opmuntrer borgeren.</p>
	<p>Kvalitetsmål 2:</p> <p>3. Tilsynet anbefaler fokus på, at det synliggøres overfor borgeren, hvis medarbejderne ikke forstår, hvad borgeren siger.</p>
	<p>Kvalitetsmål 4:</p> <p>4. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere og vikarer/afløsere er orienterede omkring hvilken hjælp, der skal leveres forud for besøg.</p> <p>5. Tilsynet anbefaler fokus på, at de visiterede opgaver udføres hos borgeren jf. handlingsanvisningen.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler fokus, 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>
	<p>Kvalitetsmål 5:</p> <p>7. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere tilbydes en erstatningstræning indenfor fem hverdage ved aflysning af træning.</p>
	<p>Kvalitetsmål 6:</p> <p>8. 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>

	Klippekort: 9. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren informeres om, hvad klippekortet kan benyttes til.
--	--

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?

Fleksibel hjemmehjælp er et ord, som vi er begyndt at bruge i vores hverdag, så alle medarbejdere kender til det.

Vi har det ofte oppe på vores møder om mandagen og onsdagen. Vi snakker om, at hvis fx borger siger nej tak til bad, så skal medarbejder sige ”Vil du så bruge fleksibel hjemmehjælp?”

Mine medarbejdere glemmer måske at bruge ordet ’fleksibel hjemmehjælp’ i praksis, men de tilbyder borger andet hjælp.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Der er i forbindelse med tilsynet fulgt op på forrige års opmærksomhedspunkter.