

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR

Distrikt ØD4



Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen

November 2022

1. UANMELDT TILSYN I HJEMMEPLEJEN

1.1 BAGGRUND

Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til, at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen, ved den 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 hjemmepleje distrikter 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 den 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 og eller eventuelt anden tilstedeværende medarbejder, hvor den udarbejdede tilsynsrapport bliver gennemgået. Tilsynet har fokus på læring og udvikling frem for fejlfinding.

Distrikt ØD4 har i perioden fra den 21. november 2022 til den 24. november 2022 haft uanmeldte tilsyn af tilsynskonsulenterne Maria Karmisholt Laursen og Anne Katrine Riis Jakobsen, som begge er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2022
[samlet-indsatskatalog-2022.pdf \(vejle.dk\)](#)

Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende må være tilstede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet. 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.

1.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i Distrikt ØD4. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem interviews, observationer og skrifteligt materiale, er tilsynet kommet frem til følgende vurdering:

Tilsynet vurderer, at Distrikt ØD4 placeres i kategori **tilfredse** (se skema 1, under punkt 1.3 score i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Distrikt ØD4 vurderes til, at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål/målepunkt 4 og 6 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt ØD4.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt ØD4 er **tilfredse** med den hjælp, de modtager.

1.3 SCORE

For hvert overordnede kvalitetsmål/målepunkt, 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/målepunktet
3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynets overordnede vurdering placeres i følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Skema 1

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af Distrikt VD2	Tilfredse
Kvalitetsmål/målepunkt	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/målepunktet
2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
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/målepunktet
4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Skema 2

Andre kvalitetsmål/målepunkter som ligger ud over serviceloven	Score
Klippekort	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

1.4. OPLEVELSER/KOMMENTARER I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL/MÅLEPUNKTER

Kvalitetsmål/målepunkt 1

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

Borgernes oplevelser

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

14 af de interviewede borgere oplever, at der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i deres hjem. En borger svarer ved ikke til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg synes det, er nogle søde og rare medarbejdere. Der er absolut et godt samarbejde med medarbejderne."

"Ja – jeg synes, hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. I samarbejde med medarbejderne snakker vi om, hvilken hjælp jeg skal have. Jeg har det godt med medarbejderne."

"Ja – jeg synes hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig, men jeg ønsker, at medarbejderne kommer senest kl. 9.30 om morgenen, ellers fryser går jeg rundt og fryser. Der er et godt samarbejde med de medarbejdere der kommer i mit hjem."

"Ja – jeg synes, hjælpen bliver tilrettelagt helt fantastisk meget i et samarbejde med mig."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja – jeg oplever, at borgeren selv har indflydelse på hjælpen og, at der er et godt samarbejde."

"Hjælpen bliver delvis tilrettelagt i samarbejde med borgeren. I starten da borgeren kom hjem fra sygehuset, var der stort behov for hjælp til skift af ble, men der oplevede vi, at hjemmeplejen kom for sent, så borgerens ægtefælle hjalp i stedet for. Nu har borgeren det bedre, så det er ikke et problem længere. Ægtefællen synes egentlig, der var behov for hjemmeplejen kl. 6-7, men hjemmeplejen ville ikke komme før 8.20. Hjemmeplejen sagde, at de ville komme mellem 5 og 6, da der var så mange borgere, der skulle have hjælp. Derfor oplevede vi ikke, at plejen blev tilrettelagt i samarbejde med borgeren."

"Ja, jeg tror faktisk, der er et rimeligt samarbejde mellem borgeren og medarbejderne."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Kvalitetsmål/målepunkt 2

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

Borgernes oplevelser

Alle de 15 interviewede borger oplever en imødekommende, ligeværdig og åben dialog med medarbejderne, der kommer i borgerens hjem.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja - jeg er glad for dialogen med medarbejderne."

"Ja - der er altid en ligeværdig og respektfuld dialog med medarbejderne."

"Ja - men medarbejderne har travlt, så der er ikke så meget tid til snak."

"Ja - jeg har verdens bedste medarbejdere."

"Ja - de faste medarbejdere er imødekommende og ligeværdige, og jeg har en god dialog med dem. Dog har jeg nogle gange oplevet, at medarbejdere, som ikke plejer at komme i mit hjem, taler henover hovedet på mig."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg oplever, at der er en meget imødekommende, ligeværdig og respektfuld dialog mellem borgeren og medarbejderne."

"Jeg oplever, at jeg både jeg som pårørende og borgeren har en god dialog med de faste medarbejdere, som er præget af respekt. Men jeg oplever, at når der kommer medarbejdere, som ikke plejer at komme i vores hjem, så taler de henover hovedet på både mig og borgeren."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Kvalitetsmål/målepunkt 3

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

Borgernes oplevelser

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

De 15 interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i hverdagen.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg gør alt, hvad jeg kan selv endnu."

Evt. pårørendes kommentarer

"På nogle områder kunne borgerens ressourcer nok bruges mere. Borgeren kunne formentlig godt klare flere ting selv, hvis bare borgeren blev støttet til det. Borgeren kan ikke selv tage initiativ til det grundet borgerens situation."

"Ja, borgeren er begyndt selv at gå på toilet."

”Ja – borgeren bruger meget mere sine ressourcer i hverdagen nu, end borgeren gjorde i starten.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Kvalitetsmål/målepunkt 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

De 15 interviewede borgere er tilfredse med den hjælp de får.

12 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 ved ikke.

12 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en svarer ved ikke.

13 af de interviewede borgere oplever, at de medarbejdere, der kommer i deres hjem ved hvilken hjælp de skal levere. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en svarer ved ikke.

12 af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp borgeren modtager ved skiftende medarbejder. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer ved ikke.

13 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og en svarer ved ikke.

14 af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg eller også har de aldrig prøvet det. En af de interviewede svarer ved ikke til spørgsmålet.

11 af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, medarbejderne følger op på mig, de er så søde og venlige. Jeg oplever, at vikarer godt kan være lidt i tvivl om, hvad de skal hjælpe med. Men så ser de på telefonen, og så ved de det. I hverdagen overholder medarbejderne aftalt tidspunkt, men om lørdagen er det delvis, at tidspunktet bliver overholdt. Det er sket to til tre gange, at medarbejderne først er kommet lidt over 11, selvom det var aftalt kl. 9.30. Så er det lidt svært at planlægge, da jeg bare sidder og venter."

"Jeg ved ikke nogle konkrete mål, men det er faste øvelser, der bliver trænet med mig."

"Ja – medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det. Det er næsten det første de spørger om, når de kommer om morgenen. Ved skiftende medarbejdere snakker jeg med medarbejderen om den hjælp, jeg skal have, og vi finder ud af det sammen. Jeg har en gang prøvet en aflysning af et besøg grundet sygdom, og der fik jeg oplyst en ny tid."

"Ja – nogle af medarbejderne spørger mig om, hvad jeg vil have på maden, så jeg får det, jeg vil have. Medarbejderne følger delvis op på, hvordan jeg har det. Nogle af medarbejderne har meget travlt og svarer blot 'det ved jeg ikke', når jeg stiller et spørgsmål, og medarbejderne skal skynde sig videre. Medarbejderne kan se, hvilken hjælp jeg skal have elektronisk, så det ved de godt. Ja – der er en sammenhæng i den hjælp, jeg modtager, men der er for mange forskellige medarbejdere. Medarbejderne kommer som aftalt."

"Ja – jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får, jeg kan ikke forlange mere. De fleste medarbejdere følger op på, hvordan jeg har det. Der er bedre kemi med nogle af medarbejderne end andre. Nogle af medarbejderne kan være svære at forstå ved skiftende medarbejdere, fordi de taler dårligt dansk, men der er som regel sammenhæng i hjælpen. Jeg oplever, at medarbejderne for det meste kommer til den aftalte tid, som er mellem 9 og 9.30, men jeg har et stort ønske om, at medarbejderne ikke kommer senere end 9.30. Jeg har ikke prøvet, at et besøg blev aflyst."

"Ja – medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det. De spørger altid, om der er noget, de skal hjælpe med. Der kan godt komme mange forskellige medarbejdere forbi, men det er okay for mig."

"Ja – medarbejderne følger meget op på, hvordan jeg har det. Det er stort set de samme medarbejdere, der kommer i mit hjem."

"Ja – jeg er glad for de medarbejdere, der kommer i mit hjem. Når hjælpen ikke er god nok, så siger jeg det til dem. Men medarbejderne kunne generelt godt blive bedre til at følge op på mig og høre, hvordan jeg har det."

"Ja – medarbejderne hjælper med det, de skal, så jeg er tilfreds. De er meget gode til at følge op på mig og min situation."

"Medarbejderne kommer delvis til tiden. De skal egentlig komme mellem 9 og 10, men jeg har et par gange oplevet, at de først er kommet kl. 11.30-11.45. Jeg har et stort ønske om, at de kommer mellem 9 og 10. Men de kommer altid og aflyser aldrig."

"Ja – de faste medarbejdere er gode til at følge op på mig. De medarbejdere, der ikke plejer at komme i mit hjem, følger ikke så meget op på mig og min situation. De faste medarbejdere har styr på min hjælp og sørger for, at der er en sammenhæng i det."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg synes måske godt, hjælpen kunne være koordineret lidt bedre i forhold til hvem, der gør hvad. Da borgeren blev udskrevet, fik borgeren et udskrivningsbrev med, hvor man kunne læse alt om borgerens indlæggelse, men der er ingen fra hjemmeplejen, der har gidet læse det, så vi/jeg skal gentage borgerens forløb mange gange. Jeg oplever, at der kunne være bedre koordinering mellem sygehuset og hjemmeplejen, når hjemmeplejen skal overtage. Der kan godt blive peget fingre, når der skal følges op på borgeren. Ved borgerens udskrivelse fra sygehuset fik vi besked om, at borgerens symptomer godt kan blive bedre, men hjemmeplejen siger, sygeplejerskerne skal følge op på borgeren, og sygeplejerskerne siger, hjemmeplejen skal følge op på borgeren, da de er der mere. Det betyder, at ingen egentlig kan fortælle os pårørende om, hvorvidt symptomer bliver bedre."

"Borgeren har aldrig prøvet, at noget er blevet aflyst."

"Hjemmeplejen, som kommer i borgerens hjem, ved ikke altid, hvad de skal, men så spørger de bare borgeren, som godt kan fortælle, hvad der skal ske."

"Ifølge borgerens udsagn kommer medarbejderne ikke altid til tiden, men jeg har ikke selv været tilstede."

"Ja, der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Hvis ikke der er, så siger jeg det til dem. Vi har aldrig prøvet, at besøg af hjemmeplejen er blevet aflyst."

”Jeg synes godt, hjælpen kan være lidt bedre på nogle punkter. Jeg har oplevet et par gange, at borgerens urinkateter er blevet tømt i håndvasken i køkkenet. Ligeledes har jeg et par gange oplevet, at medarbejderne kom til at spilde lidt urin på køkkengulvet, hvorefter det blev tørret op med karkluden fra køkkenet uden, at denne blev smidt til vask. I de tilfælde, hvor urinkateteret er blevet tømt i køkkenet, kommer der til at lugte af urin i køkkenet. Jeg har et ønske om, at kateteret og kolben altid bliver tømt på badeværelset.

Jeg oplever, at nogle medarbejdere er gode til at følge op på borgerens situation, mens andre overhovedet ikke gør det. Der kommer rigtig mange forskellige nye medarbejdere eller vikarer i hjemmet, og når det fx er nye eller vikarer, så kniber det med, at der er sammenhæng i hjælpen. De nye medarbejdere og vikarer mangler ofte oplæring, og det kan ikke være rigtigt, at det skal gå ud over borgeren.” Distriktslederen har d. 23.11.22 haft en snak med den pårørende/borgeren angående den pårørendes udsagn, og distriktslederen har fulgt op på problemstillingen. Tilsynskonsulent har d. 29.11.22 været i telefonisk dialog med den pårørende, som bekræfter, at der er fulgt op på pårørendes udsagn vedrørende tømning af urinkateter. Dette foregår nu på toilettet.

”Jeg synes, den hjælp borgeren får er tilfredsstillende. Dog vil jeg gerne have, at medarbejderne er opmærksomme på, at borgeren har dårlig hørelse, så medarbejderne må gerne tale højere til borgeren. Derudover er der nogle medarbejdere, som ikke ved hvordan, QuickMove virker. Det synes jeg ikke er okay, da det gør borgeren utryg.” Distriktslederen oplyser, at QuickMove er et forflytningsredskab, som borgeren selv har købt, men at borgeren er visiteret til en loftlift, som alle medarbejdere er instrueret i.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i et af de besøgte hjem, at der virkede indelukket og der lugtede af urin i borgerens hjem.

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

Kvalitetsmål/målepunkt 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

Tre af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. De tre interviewede oplever, at medarbejderne ved, hvilken indsats borgeren skal have, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt, at der er opsat mål for træningen, at tidspunkter overholdes, samt at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg er til genoptræning to gange om ugen på Rosengården. Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne har aflyst min tid, men jeg har selv aflyst min genoptræning engang, hvor jeg nemt kunne få en ny tid en anden dag."

Evt. pårørendes kommentarer

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Kvalitetsmål/målepunkt 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

Ni af de interviewede borgere oplever, at borgerens ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen. Fire af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og to borgere svarer ved ikke til spørgsmålet.

Ni af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg bruger det allerede, men jeg kendte ikke til begrebet fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – jeg har aldrig hørt om fleksibel hjemmehjælp."

"Ja – jeg har hørt om fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – det ved jeg ikke. Ingen har fortalt mig om fleksibel hjemmehjælp."

"Ja – mine ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp tilgodeses. Jeg og medarbejderne finder ud af det sammen, så medarbejderne er allerede gode til at være fleksible."

"Ja – jeg bruger allerede fleksibel hjemmehjælp, men jeg kendte ikke til begrebet fleksibel hjemmehjælp."

"Ja – der er bestemt mulighed for fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – jeg har aldrig hørt om fleksibel hjemmehjælp, så det har jeg ikke brugt."

"Jeg kender ikke til ordet fleksibel hjemmehjælp, men vi bruger det allerede ud fra tilsynets beskrivelse."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej – jeg har aldrig hørt om muligheden for fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – jeg vidste ikke der var en mulighed for fleksibel hjemmehjælp, men der er heller ikke behov for det."

"Jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp som begreb, og jeg mener ikke det er aktuelt i borgerens behov. Men medhjælperne er fleksible, så borgeren bruger det måske allerede."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Andre kvalitetsmål/målepunkter som ligger ud over serviceloven.

Klippekort

Borgernes oplevelser

10 af de interviewede borgere har klippekort, hvoraf to af dem ikke ved de har det. Seks af de interviewede borgere bruger klippekortet, og to af de interviewede borgere får ikke brugt klippekortet så meget.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja - jeg har brugt det til at få hjælp til barbering."

"Jeg ved ikke, om jeg har klippekort."

"Ja - jeg har et klippekort, og jeg bruger det flittigt. Jeg har både fået hjælp til at vaske forklæde, til social samvær/spisning, til valget d. 1. november og til at komme til event på Rosengården."

"Ja - jeg bruger ofte klippekortet til at få ryddet op."

"Ja - jeg bruger ofte klippekortet til ekstra rengøring af badeværelset."

Evt. pårørendes kommentarer

"Som pårørende kan det være svært at få et overblik over hvad borgeren bruger klippekort til, og om borgeren bruger det."

Ja - borgeren har klippekort, men bruger det ikke så meget. Det skal dog blive stående som aktivt, da borgeren kan få brug for det - det kan for eksempel være imens ægtefælle er på indkøb."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor borger svarer nej til at have klippekort, fremgår det af omsorgssystemet at borger er visiteret til klippekort.

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

1.5 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/målepunkt 1:</p> <p>1.Tilsynet anbefaler, at medarbejdere efterkommer borgerens ønsker om senest at komme kl. 9.30, så borger ikke fryser i eget hjem.</p> <p>2.Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen har fokus på at samarbejde med borgeren, når der skal planlægges tidspunkt for besøg, så det giver mening i forhold til borgerens behov.</p>
	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 2:</p> <p>3.Tilsynet anbefaler, at medarbejdere har fokus på, at være nærværende i dialogen med borgeren, samt at snakke så borgeren forstår medarbejderens budskab.</p>
	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 3:</p> <p>4.Tilsynet anbefaler, at der er fokus på at bruge borgerens ressourcer – også når borgeren bliver bedre.</p>
<p>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</p>	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</p> <p>5.Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at medarbejderne overholder det aftalte tidspunkt mellem kl. 9 og 10. Det anbefales, at medarbejdere ringer til borgeren, hvis tidspunktet ikke overholdes.</p>

5.1. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at medarbejdere også sørger for at overholde de aftalte tidspunkter i weekenden.

6. Tilsynet anbefaler, at der fokus på at følge op på borgere og borgernes situation – også selvom der er travlhed og selvom medarbejdere ikke til dagligt kommer i et pågældende hjem. Flere borgere udtrykker ønske om dette.

7. Tilsynet anbefaler, at der så vidt muligt er fokus på kontinuitet i hvilke medarbejdere, der besøger borgere, da flere borgere udtrykker, at der kommer mange forskellige medarbejdere i deres hjem, og de generelt har det bedste samarbejde med de faste medarbejdere.

8. Tilsynet anbefaler, at det tydeliggøres, om det er sygeplejen eller hjemmeplejen, der er ansvarlig for at følge op på, om borgerens symptomer forbedres eller forværres, da pårørende tilkendegiver dette behov.

9. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på at medarbejdere kender deres arbejdsopgaver, så borgeren ikke skal fortælle dette, da pårørende tilkendegiver dette behov.

10.1. Tilsynet anbefaler, at borgeren kateter altid tømmes på borgerens badeværelse, og at der laves en indsats mod lugt af urin i borgerens hjem. (Distriktslederen har handlet på problematikken umiddelbart efter tilsynet i borgerens hjem, og pårørende har bekræftet, at der er fulgt op/handlet på problematikken.)

<p>10.2. Tilsynet observerer, at der lugter af urin i en af de interviewede borgers hjem.</p>	<p>10.2. Tilsynet anbefaler, at der motiveres til udluftning i borgerens bolig.</p> <p>11. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere taler højere til hørehæmmede borgere, da pårørende tilkendegiver dette behov.</p>
	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 6:</p> <p>12. Tilsynet anbefaler, fokus på at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp.</p>
<p>Klippekort:</p> <p>13. Tilsynet bemærker, at en af de interviewede borgere svarer nej til at have klippekort, men ifølge omsorgssystemet fremgår det, at borgeren er vist til klippekort, og at borgeren anvender det.</p>	<p>Klippekort:</p> <p>13. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere gør borger opmærksom på, at hun har klippekort.</p> <p>14. Tilsynet anbefaler, fokus på synlighed for borger i forhold til hvordan og hvornår klippekortet kan anvendes.</p>

1.6 LÆRINGS-PERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante borgere/pårørende udsagn og tilsynsførendes observationer drøftet med og videregivet til distriktslederen 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.

1.7 ÅRETS FOKUSPUNKT – ANDRE KVALITETSMÅL/MÅLEPUNKTER SOM LIGGER UD OVER SERVIVELOVEN - KLIPPEKORT

Hvordan arbejdes hjemmeplejeleverandøren med klippekort?

Der planlægges 30 min. pr klippekort. Borgeren kan spare dem sammen, så der er max 3 timer hver 6. uge.

Det er i samarbejde med borgeren, der aftales, hvad de 30 min. skal bruges på.

Det planlægges i tidsrummet mellem kl. 10.00-15.00, enkelte steder afviger dette, hvis det efter borgerens ønske skal ligge i forbindelse med morgenhygiejne.

APV overholdes i forbindelse med klippekort.

I de fleste tilfælde bliver borgeren informeret, hvis Klippekortet aflyses, oftest på grund af mange sygemeldinger fra personalet på dagen. Borgeren får sit klippekort dagen efter eller hurtigst muligt.

Vi øver os i at huske at informere borgerne om eventuelle ændringer.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt Ø4
Adresse
Rosengårds Allé 102, 7100 Vejle
Distriktsleder
Anja Tworek
Antal borgere
174 borgere (uge 46)
Periode for tilsynsbesøgende
21. november 2022 - den 23. november 2022
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende må være tilstede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende
Tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, pædagog og Anne Katrine Riis Jakobsen, folkesundhedsvidenskab

2.2 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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