

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
DISTRIKT EGTVED**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
November 2023

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt Egtved
Adresse
Hejlskovparken 60A, 6040 Egtved
Distriktsleder
Lone Le Fevre
Antal borgere
121 borgere (uge 44)
Periode for tilsynsbesøgende
Den 3. november 2023 – den 8. november 2023
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 12 borgere. To borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Otte borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende
Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ.

2. UANMELDT TILSYN I HJEMMEPLEJEN

2.1 BAGGRUND

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

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

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

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

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

2.2 OVERORDNET VURDERING

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

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

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt Egtved 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 Egtved 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 Egtved.

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

3. Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	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	Kvalitetsmålet er ikke vurderet

2.4. OPLEVELSER/KOMMENTARER I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL

Kvalitetsmål 1

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

Borgernes oplevelser

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.

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Medarbejderne forsøger at tilgodese mine ønsker, men der er jo også andre, der skal have hjælp."

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg synes bare, der kommer mange forskellige til trods for få besøg.”

”Jeg har et utroligt godt samarbejde med medarbejderne.”

”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Det er ikke med alle. Der er fx nogle medarbejdere, der ikke vil hjælpe mig med at vaske mig forneden, når jeg er i bad. Der er for mange regler. Og der er nogle medarbejdere, der har så travlt, at de snart er ude af døren inden, de er kommet ind. Det gør mig lidt nervøs, når det hele skal gå så hurtigt. Hjælpen bliver ikke tilrettelagt sammen med mig, det er noget medarbejderne bestemmer.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. De kan ikke gøre mere, end hvad de må.”

”Ja, i store dele er der et godt samarbejde med medarbejderne, men der er nogle svipsere ind imellem. I borgerens situation kan borgeren hurtigt blive frustreret over, at der kommer for mange forskellige medarbejdere, og når de har for travlt, mister borgeren modet og bliver frustreret. Borgeren har tit elever, og det er borgeren nogle gange ked af. Det kniber også borgeren at forstå nogle af medarbejderne. Men borgeren er meget taknemmelig for den hjælp, borgeren får.”

”Jeg oplever delvis, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Det meste af tiden føler borgeren sig tryk, og det er det vigtigste. Men mit samarbejde med medarbejderne er ikke funktionelt. Der er helt klart nogle medarbejdere, som er bedre til at håndtere borgeren end andre. Det er trættende, at jeg skal blive ved med at hjælpe medarbejdere med at finde ting. Vejle sygehus har sagt, det bør være sygeplejersker, der udfører stompleje, men det er ofte alligevel SOSU-assistenten, der gør det, som ikke ved meget om det eller om sårpleje. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren, da borgeren ikke føler nogle behov, men jeg synes ikke, at hjælpen tilrettelægges ud fra, hvad der er bedst for borgeren. Borgeren sidder og venter.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at det er kendte problemstillinger, og at de allerede har et stort fokus på borgeren. Distriktslederen oplyser, at der dagligt kommer sygeplejersker hos borgeren.

”Ja, hjælpen tilrettelægges i et samarbejde med borgeren. Borgeren kan dog ikke bestemme hvad tid, medarbejderne skal komme. Det er klart.”

”Ja, jeg oplever et godt samarbejde med medarbejderne, men jeg kan mærke på borgeren, at det ikke er lige godt med alle medarbejdere.”

”Der er et helt vildt godt samarbejde med medarbejderne. Det kan slet ikke siges med ord, hvor lykkelige vi er for den hjælp, borgeren får.”

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

11 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.

De 12 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:

”Ja, der er bestemt en god tone og adfærd ved medarbejderne. Jeg ringer til kontoret, hvis der er noget, og jeg bliver taget seriøst. Jeg har kun godt at sige om medarbejderne.”

”Jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Medarbejderne er meget søde.”

”Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Der er dog en medarbejder, der ikke lytter, og jeg føler, at når der er problemer, så siger lederen, det er mig, der er et problem med. Ellers gør medarbejderne alt for mig og er så søde. Jeg har det sjovt med dem. Jeg er dog ikke glad for lederen. Lederen siger, jeg er problemet, og at jeg skal have revurderet mine ydelser ved Myndighedsafdelingen.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen, som oplyser, at det er kendte problemstillinger.

”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne hele vejen igennem. Det er så godt.”

”Delvis, det er ikke alle medarbejdere, der er respektfulde overfor mig. Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Der var en enkelt episode i starten af året, som var ubehagelig, og hvor medarbejderne ikke sagde undskyld for deres fejl. Men det er længe siden.”

”Ja for søren da, der er en god tone og adfærd blandt medarbejderne. Medarbejderne er så søde.”

”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Jeg har været uheldig en enkelt gang, men det fik vi løst sammen med medarbejderen med det samme, og medarbejderen kommer her stadig.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Filmen kan godt knække ind imellem, men det skyldes nok lige så meget borgeren selv.”

”Ja, generelt er der en god tone og adfærd ved medarbejderne med undtagelse af enkelte medarbejdere, hvor kemien bare ikke er der. Det er sådan, det er. Vi har kun haft en oplevelse, hvor borgeren er blevet overfuset af en medarbejder, men det var virkelig også ubehageligt for borgeren. Der er nogle enkelte medarbejdere, der godt kan komme til at tale til borgeren som et barn.”

”Borgeren bliver i den grad behandlet med respekt og ligeværdighed, selvom vi og medarbejderne godt kan drille hinanden lidt.”

”Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Vi driller og mobber hinanden lidt ind imellem – det giver en god stemning og er positivt.”

”Medarbejderne er så søde 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

De 12 interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til.

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:

"Det jeg kan selv, gør jeg selv."

"Jeg gør, hvad jeg kan selv. Jeg laver mere end det. Medarbejderne bliver til tider overrasket over, hvad jeg kan."

"Medarbejderne er gode til at bruge mine ressourcer, når de hjælper mig."

"Ja, jeg gør, hvad jeg selv kan. Medarbejderne gør kun, hvad der står på sedlen."

Evt. pårørendes kommentarer

"Hovedsageligt får borgeren brugt sine ressourcer, men det kan godt gå i stå ind imellem. Men når borgeren siger nej, så siger borgeren nej, og det kan medarbejderne ikke gøre ved."

"Nej, borgeren får ikke brugt sine ressourcer. Jeg tror, nogle af medarbejderne prøver på at bruge borgerens ressourcer, men jeg tror ikke, at der er nogle, som har sat sig ind i, hvor meget det kræver. Jeg tror, at medarbejderne tror på det, når borgeren siger, at borgeren gør det, når de er gået."

"Borgeren får brugt sine ressourcer i løbet af dagen. Medarbejderne gør kun de ting, som borgeren ikke kan selv."

"Ja, medarbejderne forsøger at få borgeren til at gøre ting selv. Nogle af medarbejderne har snakket om, at det kunne være rart med mere tid hos borgeren om morgenen, så de kan støtte borgeren i selv at klare mere."

"Vi gør, hvad vi kan for, at borgeren holder sig i gang."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

De 12 interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får.

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

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

10 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.

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

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

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

De 12 interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, eller at de aldrig prøvet har prøvet en aflysning.

10 af de interviewede borgere udtrykker:

"Medarbejderne kommer nogenlunde til de aftalte tidspunkter. Hvis de er forsinket over en time, ringer nogle af medarbejderne og informerer om det. Jeg er blevet glemt et par gange, men det har været menneskelige fejl, og medarbejderne er kommet fluks, når jeg har ringet."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Medarbejderne er utrolig søde. Medarbejderne følger op på mig, jeg kan også sige, hvis der er noget. Ja, medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter nogenlunde. Det kan dog trække lidt

ud i weekenden, men det gør ikke så meget. Jeg er jo hjemme. Medarbejderne ringer ikke ved forsinkelser, men det er okay. Jeg er jo hjemme.”

”Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der kommer mange forskellige, og der er forskel på folk. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter, der er kun en enkelt gang, hvor medarbejderne først er kommet kl. 12. Der ringede medarbejderne ikke, de ringer bare 15 minutter før, de er her.”

”Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det er nogenlunde det samme, medarbejderne laver, men der er forskel på folk. Nogle medarbejdere er bedre end andre. Nogle medarbejdere tager sig ikke tid til at se, hvad jeg skriver, og så ved de ikke, om det er vigtigt. Medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter. Hvis medarbejderne er forsinkede over en time, ringer de ikke til mig, da jeg ikke kan tage telefonen, så det er okay. Jeg ved, at medarbejderne er pressede – især i aftenvagten, så jeg er forstående.”

”Jeg tænker ikke over, om medarbejderne følger op på mig, men det tænker jeg da, at de gør. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det er stort set de samme medarbejdere, der kommer her. Vi har ikke aftalt et tidspunkt, hvor medarbejderne skal komme. Jeg har selv sagt, at medarbejderne bare kan komme, når det passer dem. Det er fint for mig.”

”Ja, i store træk er jeg tilfreds med hjælpen. Det eneste punkt, hvor hjælpen kan være lidt bedre, er, at medarbejderne kan få mere styr på at tilrettelægge badet, så det kan passe mig. Badet ligger for sent nu ift. mine rutiner, hvilket resulterer i, at jeg ikke får et bad. Ja, medarbejderne følger op på mig, men det er meget forskelligt afhængigt af, hvem der kommer. Medarbejderne ved delvis, hvad de skal hjælpe mig med. Det kommer an på, hvem der kommer, og om det er nogle medarbejdere, som har været her mange gange før. Men det er stort set de samme medarbejdere, der kommer her. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. I hverdagen er det nogenlunde, men i weekenderne kan det godt svinge lidt. Der kan klokken godt blive 11, før de er her.”

Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at de allerede har tilrettelagt badet ift. borgerens ønsker.

”Medarbejderne følger delvis op på mig. Der er kun en medarbejder, der følger op på mig, resten gør ikke.”

”Ja, jeg er tilfreds med hjælpen. Dog er jeg ærgerlig over, at mange medarbejdere følger reglerne til punkt og prikke. Jeg må ikke få hjælp til at smøre creme på flere steder. Og jeg er ærgerlig over, at jeg føler, man bliver låst herhjemme. Jeg skal hele tiden være hjemme og klar til, at medarbejderne kommer. Hjælpen kan være lidt anderledes i forbindelse med mit bad. Bad skal ændres, så jeg kan blive vasket og tørret rigtigt – især ift. den nedre hygiejne. Nogle medarbejdere følger op på mig, men hvis der

er noget, siger de altid, at jeg skal spørge lægen i stedet. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Jeg synes, der kommer mange forskellige medarbejdere i forbindelse med bad, og jeg skal fortælle dem, hvordan det plejer at være. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter +/- 1 time, men jeg synes, en time senere er for meget. Og jeg ville ønske, at medarbejderne kunne ringe, når de er mere end en halv time forsinket." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at medarbejderne arbejder efter arbejdsmiljøreglerne ift. borgerens bad og med cremen, hvor borgerens ønsker ikke kan efterkommes.

"Jeg er meget tilfreds med hjælpen. Medarbejderne følger op på mig og tager hånd om situationen, når der er noget. Det var fx en medarbejder, der opdagede, at jeg var syg for nyligt."

"Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men medarbejderne er selvfølgelig forskellige. Nogle gange kontakter medarbejderne os ved afvigelse over en time, men det er ikke alle. For det meste kommer medarbejderne indenfor en time."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg er tilfreds med hjælpen, som borgeren får. Det kan ikke være anderledes, når medarbejderne også skal passe på dem selv, men jeg er slidt. Medarbejderne følger op på borgeren, vi ringer også sammen, hvis der er noget. Medarbejderne ved delvis, hvad borgeren skal hjælpes med og hvordan. Der er forskel på medarbejderne."

"Jeg er tilfreds med den hjælp, som borgeren får. Det eneste problem, der er ved nogle af medarbejderne, er, at nogle medarbejdere ikke har tid til at vente på, at borgeren får skrevet på maskinen. Borgeren har brug for lidt mere tid til at forklare/gøre sig forståelig, og når der ikke er tid til det, kan det resultere i frustrationer for borgeren. Borgeren føler sig som en belastning, når medarbejderne har for travlt. Men borgeren er meget taknemmelig for den hjælp, som borgeren får, og medarbejderne er gode til at indordne sig eller tilpasse besøgene, når borgeren skal noget. Medarbejderne følger delvis op på borgeren. Det er blevet bedre, men der har været nogle svigt. Der er lavet en seddel om, at medarbejderne skal ringe til mig, hvis der er det mindste. Det er blevet bedre, men der er stadig plads til forbedring. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men der kommer dog mange forskellige medarbejdere, og der kommer mange elever, hvilket borgeren kan være frustreret over. Jeg ved godt, at det er sådan, det er i hjemmeplejen." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen, som oplyser, at der er fokus på problemstillingerne.

"Jeg er ikke tilfreds med hjælpen, men jeg prøver at acceptere, at det er den hjælp, borgeren kan få. Hjælpen kan godt være bedre. Medarbejdere skulle have mere tid, de

skulle have mere forståelse for kognitive udfordringer, og de skulle klædes bedre på ift. borgerens og andre menneskers kognitive udfordringer. Derudover skulle medarbejderne komme til mere faste tider, og det burde være et mindre og mere fast team, der kommer. Jeg oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere. Jeg har ikke en opfattelse af, at hjemmeplejen følger op på borgeren, men sygeplejerskerne gør det. Nej, medarbejderne ved ikke altid, hvad de skal hjælpe med. Nye medarbejdere, eller medarbejdere der ikke har været der længe, har ikke læst op på borgeren. For nyligt skulle en medarbejder til at give borgeren smertestillende, selvom det er længe siden, borgeren har fået det. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er forskel på folk, og der kommer mange forskellige. Nogle medarbejdere virker som om, de ikke gider være der, og andre er fantastiske. Nogle medarbejdere godtager, når borgeren siger, at jeg hjælper med bad dagen efter, selvom det aldrig sker. Medarbejderne overholder ikke de aftalte tidspunkter, det svinger fra kl. 8-12. Borgeren bliver ikke kontaktet ved afvigelse.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at der dagligt kommer sygeplejersker i borgerens hjem.

”Jeg er tilfreds med den hjælp, borgeren får. Jeg har indtryk af, at vi bare kan sige, hvis vi mangler noget. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med – det sidder på rygraden efterhånden. Jeg ved ikke, om vi har et aftalt tidspunkt, men jeg tror ikke, at besøgene svinger med mere end 5-10 minutter, så det er flot.”

”Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er selvfølgelig nogle, der er bedre end andre. Sådan er det. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter indenfor en time. Det er mest om aftenen, at tiden kan svinge lidt.”

”Der er kun en medarbejder, der følger op på borgeren. Ja, der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det er godt, at det er blevet mere fast hvilke medarbejdere, der kommer her. Selvfølgelig kommer der vikarer/afløsere ind imellem ved sygdom, ferie osv., men det kan jo ikke undgås. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter +/- 1 time. Når medarbejderne kommer en time senere om morgenen, kan det dog godt være svært for borgeren.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, den fungerer godt. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Der har været en enkelt gang, hvor vi skulle fortælle det til en helt ny medarbejder. Det er okay. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter, men jeg synes, det er meget, at tiden må svinge med +/- 1 time.”

”Der er ikke noget, der skal være bedre. Vi er så glade for hjælpen. Forleden ringede en medarbejder efter vagtlægen, fordi borgeren trak vejret hurtigere end normalt – de er meget opmærksomme på borgeren.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, som borgeren får. Der er en enkelt medarbejder, der følger op på borgeren, ellers er det mere mig, der gør det. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men folk er selvfølgelig forskellige. Der kommer mange forskellige, men det er efterhånden en stor gruppe af de samme medarbejdere, der kommer her. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter, det svinger op til en halv time. Vi synes dog, at det er for sent, når medarbejderne først kommer lidt i kl. 11.”

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 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 borgere oplever, at medarbejderne ved hvilken indsats, borgeren skal have, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt, og at de aftalte tidspunkter overholdes.

To af de interviewede borgere oplyser, at der er opsat mål for træningen, En borger svarer nej til spørgsmålet.

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

De tre interviewede borgere udtrykker:

”Terapeuterne ved uden tvivl, hvad de skal hjælpe med. De to terapeuter er meget dygtige. De er gode til at motivere mig, og de ved lige, hvad der skal til. Vi har i fællesskab lagt målet med træningen. Jeg skulle have styrket mine ben, så vi kunne begynde på gangtræning. Og som det nye er der fokus på balancen. Jeg kan dog ikke træne lige i øjeblikket. Ved aflysning af træningstider, bliver træningen forlænget i den anden ende.

”Terapeuten ved hvilken indsats, jeg skal have, og terapeuten tilpasser ved ændringer, som min læge fx foreslår. Målet med træningen er, at jeg skal være så selvhjulpent som

muligt. Det hedder vist vedligeholdelsestræning. Nej, i ferier og sådan tilbydes jeg ikke en erstatningstræning. Jeg tror, vi er blevet enige om, at så vigtig er det heller ikke.”

”Terapeuten har styr på, hvad jeg skal træne. Jeg ved ikke, hvad målet med træningen er. Jeg har aldrig prøvet, at træningen er blevet aflyst.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Terapeuten har fuld forståelse for borgerens tilstand. så de går ture og snakker. Terapeuten har lavet øvelser til borgeren, som de laver sammen. Målet med træningen er at vedligeholde borgerens fysiske funktion og få rørt sig. Træningen giver så meget mentalt til borgeren. Borgeren tilbydes ikke altid en træning inden for fem hverdage ved aflysning af træningen. Men borgeren og terapeuten finder ud af det, så det passer godt for borgeren, så det er, som det skal være.

”Vi har aldrig oplevet, at træningen er blevet aflyst.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

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

Ni af de interviewede borgere udtrykker:

”Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, det er heller ikke relevant i mit tilfælde. Men medarbejderne er hjælpsomme.

”Nej, jeg har ikke hørt om det. Det er heller ikke relevant for mig.”

”Fleksibel hjemmehjælp er ikke relevant for mig, men medarbejderne er søde og hjælpsomme. De hjælper med det, jeg har behov for.”

"Ved ikke – fleksibel hjemmehjælp er ikke relevant for mig."

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant for mig. Jeg vil helst have struktur og fast hjælp."

"Nej, jeg var ikke klar over muligheden for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp."

"Nej, jeg kendte ikke til begrebet fleksibel hjemmehjælp, men jeg har prøvet, at medarbejderne har brugt det."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, jeg har godt hørt om fleksibel hjemmehjælp, men jeg tænker ikke, det er relevant i borgerens situation."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Jeg tror ikke, at borgeren er tilbudt anden hjælp de gange, hvor borgeren har sagt nej til noget."

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp før, men borgeren har umiddelbart heller ikke haft behov for det endnu."

"Nej, vi kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant for borgeren. Det er bedre med struktur for borgeren."

"Fleksibel hjemmehjælp er ikke relevant i borgerens tilfælde."

"Jeg kender ikke begrebet fleksibel hjemmehjælp, men vi har prøvet det, så medarbejderne bruger det."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven.

Klippekort

En af de interviewede borgere er bevilliget klippekort.

Borgernes oplevelser

En af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja, jeg har klippekort. Jeg bruger det sammen med ergoterapeuten ugentligt.”

Evt. pårørendes kommentarer

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

2.5 TILSYNETS SAMLEDE BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING

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

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
	Kvalitetsmål 1: 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at hjælpen så vidt muligt tilrettelægges i samarbejde med borgerne.
	Kvalitetsmål 2: 2. Tilsynet anbefaler fokus på den gode dialog med borgere og pårørende.
	Kvalitetsmål 3: 3. Tilsynet anbefaler fokus på at bruge borgerens ressourcer og have forståelse for borgerens kognitive udfordringer.
	Kvalitetsmål 4: 4. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet blandt medarbejderne.

	<p>5. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere og vikarer/afløsere er orienterede omkring hvilken hjælp, der skal leveres forud for besøg, samt at faste medarbejdere såvel som vikarer/afløsere følger op på borgerne.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler fokus på, at de aftalte tidspunkter overholdes +/- 1 time. Hvis tidspunktet afviger med mere end 1 time, anbefales det, at borgerne kontaktes og informeres om dette, hvis borgerne ønsker det.</p>
	<p>Kvalitetsmål 5:</p> <p>7. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere tilbydes en erstatningstræning indenfor fem hverdage ved aflysning af træning, samt at borgere orienteres om målet med træningen.</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>

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?

Efter sidste års kommunale tilsyn udarbejdede hjemmeplejeleverandøren et dokument til borgerne om fleksibel hjemmehjælp. Det kom med medarbejderne ud i december 2022, og udleveres til nye borgere.

Distriktslederen har ført lidt statistik på hvor mange gange det seneste år, der er blevet spurgt fra en borger om at bytte en ydelse. De tilbagemeldinger, distriktslederen har fået fra medarbejderne, er under 10 borgere på et år, som har efterspurgt bytte af ydelser.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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