

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
VD5 BREDSTEN**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Oktober 2023

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
VD5 Bredsten
Adresse
Steen Blichers Vej 51, 7182 Bredsten
Distriktsleder
Sabrine Basse Schmidt
Antal borgere
123 borgere (uge 43)
Periode for tilsynsbesøgende
Den 24. oktober 2023 – den 30. oktober 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. 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 VD5 Bredsten. 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 VD5 Bredsten 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 VD5 Bredsten 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 VD5 Bredsten.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt VD5 Bredsten 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 VD5 Bredsten	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

3. Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
5. Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	4. Hjælpen leveres fuldt ud 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	Kvalitetsmål 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 nej til spørgsmålet.

Ni 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.

10 af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja, jeg synes, samarbejdet med medarbejderne fungerer, men der er heller ikke så meget at samarbejde om, for jeg får jo kun meget lidt hjælp.”

"I det store og hele er der et godt samarbejde med medarbejderne. De faste medarbejdere er super."

"Der er absolut et godt samarbejde med medarbejderne. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig, men jeg ville dog gerne have min morgenmad lidt tidligere, jeg synes, det er længe at vente til 10-tiden."

"Nej, jeg synes ikke, der er så godt et samarbejde med medarbejderne, for der kommer så mange forskellige, og samarbejdet er derfor meget personafhængigt. Desuden bliver vi ikke orienteret om noget som helst." Distriktslederen oplyser, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer.

"Der er et godt samarbejde med medarbejderne, dem der kommer her, gør det godt. Men det generelle serviceniveau er faldet gennem de seneste år. Hjælpen bliver tilrettelagt sammen med mig. Det eneste er, at i sommerferien (i 6 uger) blev det ene ugentlige bad taget fra mig. Jeg blev tilbudt et bad kl. 17 i stedet for, men det kunne ikke passe ind hos mig og min hverdag."

"Ja, der er et godt samarbejde med langt de fleste medarbejdere. Men jeg synes ikke, hjælpen bliver tilrettelagt sammen med mig - jeg venter og venter. Jeg venter længe på, at medarbejderne kommer"

"Jeg er glad for den hjælp, jeg får. Det er søde, smilende og positive medarbejdere, der kommer her."

"Der er et godt samarbejde med medarbejderne – vi har det godt med dem, og vi snakker godt sammen."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Det er næsten perfekt, jeg har forståelse for de ting, der er. Hjælpen bliver ikke tilrettelagt i samarbejde med mig. Det er medarbejderne, der bestemmer hvordan og hvorledes. Medarbejderne kommer om morgenen, og det eneste, de har på hovedet, er at komme væk hurtigst muligt. De har et stort tidspres."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Der kommer virkelig mange forskellige medarbejdere, men de er søde alle sammen."

Evt. pårørendes kommentarer

"Der er delvis et godt samarbejde. Der er egentlig et godt samarbejde med medarbejderne, men det er dog udfordret af, at der lige nu er nogle medarbejdere, som hjælper fra distrikt Nørremarken. Medarbejderne fra Nørremarken får ikke altid kommunikeret godt nok med medarbejderne fra Bredsten. Hjælpen bliver tilrettelagt i

samarbejde med borgeren. Medarbejderne er også fleksible ift. at flytte tider, hvis vi nu skal noget.”

”Ja, jeg har kun oplevet et godt samarbejde med medarbejderne, og hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren.”

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Der kommer mange forskellige, men det er jo klart, og det er okay. Medarbejderne er gode til at tilpasse hjælpen til vores aftaler.”

”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg synes, der er meget, medarbejderne ikke må.”

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne, men hjælpen tilrettelægges ikke i samarbejde med borgeren. Der er nogle udfordringer i morgentimerne. Medarbejderne må vist komme mellem kl. 8 og 10, hvilket er et stort spænd for borgeren. Nogle gange ligger borgeren helt våd i sengen i mange timer. I weekenden kan medarbejderne godt komme senere end kl. 10.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at det er kendte problematikker, som der løbende er dialog om.

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.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja, der er en god tone og adfærd blandt medarbejderne, der kommer og hjælper mig.”

”Ja, jeg oplever, at der er en god tone og medarbejderne er respektfulde. Det er nok mest mig, hvis der er noget, for jeg bliver så frustreret over de mange forskellige medarbejdere og vikarer, som ikke ved, hvad de skal.”

”Ja, der er i hvert fald en god tone og adfærd ved medarbejderne, man skulle tro, at medarbejderne havde været på dannelsesskole. De er meget søde og rare.”

”Medarbejderne behandler mig delvis med respekt og ligeværdighed. Medarbejderne tror, de er respektfulde. Jeg føler, at medarbejderne har travlt med at komme videre hele tiden. Jeg kunne godt ønske mig, at de trak vejret en gang imellem og viste tilstedeværelse. Men tonen er god nok.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Nogle er mere friske end andre, det er helt naturligt.”

”Ja, jeg synes, at alle medarbejdere er venlige og imødekommende.”

”Der er et godt samarbejde med medarbejderne. De gør deres arbejde godt.”

”Borgeren behandles med respekt og ligeværdighed, medarbejderne lytter også på borgeren.”

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 delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, jeg får brugt mine kræfter hver dag, jeg gør alt, hvad jeg kan i dagligdagen, og jeg klarer jo meget selv."

"Ja, jeg bruger mine ressourcer i løbet af dagen. Medarbejderne presser mig til at skulle gøre ting selv, selvom det tager længere tid. Fx at komme ind/ud af sengen."

"Ja, jeg ved, hvad medarbejderne skal hjælpe mig med og får brugt mine kræfter i løbet af dagen."

"Ja, jeg vil gerne gøre alt det, jeg selv kan, men jeg husker jo ikke så godt."

"Jeg får delvis brugt mine ressourcer i løbet af dagen. Jeg kan godt føle mig som et stykke drivtømmer, der skal videre i systemet. Det skal gå så hurtigt, at jeg ikke får gjort, hvad jeg kan selv." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at det er en kendt problemstilling, og at der er fokus på at bruge borgerens ressourcer.

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren gør, hvad borgeren kan selv."

"Borgeren gør, hvad borgeren kan selv, og medarbejderne opfordrer borgeren til at gøre ting selv – i hvert fald om morgenen. Især den ene medarbejder er god til at få borgeren til at gøre ting selv."

"Borgeren får delvis brugt sine ressourcer i løbet af dagen. En medarbejder er rigtig god til at motivere borgeren, men mit indtryk er, at de andre medarbejdere ikke får brugt borgerens ressourcer." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at det er en kendt problemstilling, og at der er fokus på at bruge borgerens ressourcer.

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

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 nej.

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

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

10 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.

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

Tre af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end en time. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, fem borgere svarer nej, og to borgere svarer, at de ikke har prøvet afvigelse over en 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:

”Ja, jeg er tilfreds med hjælpen, men jeg kunne godt ønske mig nogle gennemgående medarbejdere og lidt mere faste tidspunkter, af hensyn til mine kræfter. Jeg vil sige, at medarbejderne delvis følger op på, hvordan jeg har det. Jeg synes, de er gode til at spørge ind til, om jeg har sovet godt mm. Men jeg klarer jo mig selv med medicin, læge osv., så mere opfølgning er ikke nødvendigt. Jeg oplever, at medarbejderne ved, hvad jeg skal have hjælp til, men da der kommer forskellige medarbejdere, kræver det megen forklaring, og det tapper mig for kræfter, da jeg ikke har så meget luft. Jeg oplever, at tidspunkterne, hvor medarbejderne kommer på, er meget svingende, og de ringer ikke ved forsinkelser. Til gengæld har medarbejderne aldrig aflyst besøg.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Dog ønsker jeg, at det er mere de samme medarbejdere, der kommer. Det er rart, når der kommer nogle medarbejdere, som ved, hvem jeg er osv. Medarbejderne overholder ikke de faste tidspunkter. Medarbejderne kommer mellem kl. 8 og 11.30, det er et lang spænd. Jeg tror ikke, at jeg nogensinde har fået et konkret aftalt tidspunkt, men når jeg skal vente til kl. 11.30, så er det til at blive idiot af – det er lang tid at vente. Det er ganske få medarbejdere, der ringer, når de kommer meget sent. Det er virkelig rart, når det sker.”

”Hjælpen skal ikke være bedre. Jeg kunne kun ønske, at morgenhjælpen kunne komme lidt tidligere, da jeg vågner ved 5-tiden allerede. De faste medarbejdere ved, hvad de skal hjælpe med, men afløsere/vikarer skal jeg lige fortælle det. Det er okay.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være anderledes. Dog er jeg ærgerlig over, at jeg ikke må være på værelset længere. Der kommer en ergoterapeut for tiden, men jeg ved ikke hvorfor.”

”Nej, jeg er ikke tilfreds med den hjælp, jeg får. Medarbejderne har ikke meget tid, der er ting, de ikke må, der kommer for mange forskellige, og relationerne går af fløjten. Ja, den hjælp jeg modtager kunne være anderledes. Vi håber på, jeg snart kan komme væk her fra og komme på plejehjem i stedet. Jeg oplevede, at de gamle faste medarbejdere fulgte op på, hvordan jeg havde det, og de gamle medarbejdere mangler jeg meget. Jeg oplever delvis, at medarbejderne ved, hvilken hjælp jeg skal have, men det er meget forskelligt. Det er også forskelligt, hvornår medarbejderne kommer.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, den skal ikke være anderledes. Det eneste er, at jeg nok gerne vil have mere hjælp til forflytninger – medarbejderne presser mig lidt meget. Og fra den ene dag til den anden, vil de ikke hjælpe mig med at komme ind/ud af sengen. Jeg ved ikke hvorfor. Og derudover vil jeg helst have, at det er folk, jeg kender, der kommer her, eller at nye medarbejdere kommer med en fast i starten. Især fordi, at det er meget private ting, medarbejderne skal hjælpe mig med. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med, men ved nye medarbejdere skal jeg guide dem. I hverdagen kommer medarbejderne nogenlunde til tiden, der svinger det kun en halv times tid. Men i weekenden kan tidspunktet godt svinge lidt mere – der kommer medarbejderne nogle gange først ved 9/9.30-tiden. Nogle medarbejdere ringer ved afvigelser, men det er ikke alle.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger. Planlægger oplyser, at borgeren kan meget selv, og at det er kendte problematikker.

”Ja, jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får, og de fleste medarbejdere er glade og søde, når de er her, men vi har også en god dialog. Jeg oplever også, at medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det.”

”Ja, medarbejderne følger op på mig. Eller nogle gør i hvert fald. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter +/- 1 time, og hvis de er mere forsinket en sjælden gang imellem, er der nogle medarbejdere, der ringer til mig.”

”Jeg er delvis tilfreds med hjælpen. Jeg kan godt se det ud fra medarbejdernes synspunkt, så jeg er forstående, men jeg synes ikke, det er helt optimalt. Hjælpen kan godt være lidt bedre. Jeg vil ønske, at medarbejderne er mere til stede, når de er her, og at de ikke er fraværende mentalt, fordi de allerede er på vej videre. Medarbejderne følger op på mig, hvis jeg siger noget til dem, men jeg prøver på ikke at ligge pres på dem. Medarbejderne ved delvis, hvad de skal hjælpe mig med. Det er ikke alle, der ved det. Nye medarbejdere ved det ikke, men vi klarer det.”

”Medarbejderne følger op på mig og tager hånd om min situation. Medarbejderne spørger, når de er her, og de ringer også til mig nu. Nej, medarbejderne ved ikke, hvilken hjælp jeg skal have. Men det har heller ikke været helt klarlagt, da vi lige skulle finde ud af, hvor meget hjælp jeg havde behov for. Jeg har ikke haft hjælp i ret lang tid. Jeg har haft en ergoterapeut forbi nogle gange, fordi terapeuten skal hjælpe mig med at vurdere behovet for hjælpemidler, samt vurdere hvor meget jeg kan selv.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Jeg er tilfreds med den hjælp, som borgeren får. Dog synes jeg, der kommer mange forskellige medarbejdere. Der har nok været omkring ni forskellige medarbejdere de sidste 14 dage. Der kunne godt komme mere faste medarbejdere. Medarbejderne overholder ikke de faste tidspunkter. Vi har ikke et aftalt tidspunkt, men tiden svinger meget. Medarbejderne ringer ikke ved afvigelser.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen. Dog oplever jeg mest, at medarbejderne kommer ind og spørger ’hvad skal jeg?’, og så fortæller borgeren, hvad de skal. Proaktiviteten er meget svingende – nogle medarbejdere kommer bare ind og glor ud i luften uden at gå i gang med noget. Jeg synes, at nogle medarbejdere hurtigt er ude af døren igen. Hvis der ikke er noget at lave, fordi vi pårørende har lavet det, går medarbejderne bare hurtigt ud ad døren igen. Nogle medarbejdere kan godt spørge, om der er andet, der skal laves, men når borgeren bliver spurgt, siger borgeren bare nej. Der må medarbejderne godt være lidt proaktive og selv foreslå noget. Medarbejderne ved delvis, hvad de skal lave. Det faste team ved det, men der er nogle gange kommet nogle medarbejdere, som ikke ved noget – ikke engang hvem borgeren er, eller hvad de skal. Jeg har indtryk af, at der også kommer medarbejdere fra andre distrikter ind imellem.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være anderledes. Det er mest bare frustrerende, at borgeren ikke må være på sit værelse mere, så vi kan ikke rigtig have

gæster, da borgeren er i stuen nu. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Indimellem kniber det med tidspunktet, men ofte er medarbejderne gode.”

”Jeg oplever delvis, at medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter, for jeg ved faktisk ikke, hvad vi kan forvente, og tidspunkterne er meget svingende. Vi har ikke oplevet, at medarbejderne ringer til os ved forsinkelser. Vi har heller ikke oplevet, at der har været aflysninger.”

”Medarbejderne følger op på borgeren. Der er mange medarbejdere, der spørger, hvordan borgeren har det. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Borgeren har i lang tid primært haft den samme. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter, det svinger lidt. Men det er blevet lidt bedre efter, vi har snakket med medarbejderne om det. Medarbejderne har en enkelt gang ringet på grund af afvigelse over en time. Men det gør ikke så meget, at det ikke sker hver gang.”

”Ja, jeg oplever godt, hjælpen kan være anderledes, for nogle medarbejdere er super gode og meget fleksible, mens andre slet ikke er.”

”Ja, hjælpen kunne være bedre, men jeg ved godt, det ikke er muligt. Jeg kunne ønske faste medarbejdere og god kemi med dem, der kommer her. Vi har oplevet omkring tre gange, at medarbejderne slet ikke er kommet, men det er gået, og vi har ikke gjort mere ud af det.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger.

”Medarbejderne følger op på borgeren, de er opmærksomme på, når der er noget med borgeren. Det sker, at medarbejderne kontakter mig ved afvigelse over en time, men det er sjældent, at tidspunktet afviger med mere end 30-60 min.”

”Nej, jeg er ikke tilfreds med den hjælp, som borgeren får, der er flere ting, der godt kan være bedre. Borgerens køkken sejler altid, og opvasken står bare – borgeren kan godt selv, men får det ikke gjort. Jeg ville gerne have, at medarbejderne var lidt proaktive og hjalp borgeren i gang med det. Derudover har borgeren også ofte beskidte hænder, er generelt ikke velplejet og lugter ofte. Medarbejderen bør være mere opmærksomme på borgerens hygiejne, da borgeren ikke selv ser det. Jeg oplever ikke, at medarbejderne følger op på borgeren, mit indtryk er, at de ikke har tid. Medarbejderne overholder ikke de aftalte tidspunkter, det er svært for dem. Og medarbejderne ringer ikke ved afvigelse over en time. Det ville nok også være bedre at sende en sms til borgeren i stedet for at ringe. Jeg har hørt borgeren sige, at medarbejderne slet ikke kom en eftermiddag. Ifølge borgeren, fik borgeren ikke besked om dette.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger, som oplyser, at det er kendte problematikker. Distriktslederen oplyser, at borgeren ikke altid er hjemme ved besøg, hvorfor nogle besøg ikke leveres.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførende observationer:

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

Det observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor to medarbejdere er til stede. Det observeres, at begge medarbejdere bærer uniform, og den ene medarbejder bærer synligt ID-kort. Den anden medarbejder bærer ikke synligt ID-kort.

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

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

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

De to interviewede borgere udtrykker:

"Terapeuten ved i allerhøjeste grad, hvilken træning jeg skal have. Terapeuten er rigtig god til at motivere mig til træning, terapeuten kan ikke gøre for, at jeg ikke får gjort øvelserne derhjemme. Målet med træningen er, at jeg skal komme op og gå igen. Jeg tilbydes altid et andet træningstidspunkt ved aflysning. I sidste uge kunne det ikke lade sig gøre, men det var efter aftale med mig."

"Træningen er ug. Terapeuten er god til at motivere mig til at deltage aktivt. Terapeuten har en god måde at gøre tingene på. Jeg tror, at jeg har fået et mål med træningen, men jeg har lige glemt det."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren tilbydes en erstatningstræning ved aflysning. Terapeuten er god til at finde en afløser."

"Målet med borgerens træning er, at borgeren skal kunne forblive i eget hjem."

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 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.

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg kender ikke begrebet 'fleksibel hjemmehjælp', men medarbejderne er meget fleksible, synes jeg. Som eksempel tager medarbejderne mit affald med ud, og det er en stor hjælp, for der er langt at gå."

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant hos mig."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Men medarbejderne er fleksible og hjælpsomme. Medarbejderne gør også ekstra ting nogle gange."

"Nej. Flexibel hjemmehjælp ved jeg ikke rigtig noget om, men jeg husker jo heller ikke så godt."

"Nej, jeg kender ikke begrebet fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke så relevant. Jeg oplever, at medarbejderne er hjælpsomme."

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

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

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, vi har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant for borgeren."

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp. Men medarbejderne er hjælpsomme, og de spørger, om der er andet, de kan gøre. Medarbejderne kunne dog godt være mere proaktive og selv foreslå, hvad de kunne hjælpe med i stedet for - fx rede hår, tørre bord af eller tjekke datovarer, da borgeren ellers bare siger nej til andet hjælp."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant for borgeren."

"Nej, jeg synes aldrig, vi har hørt noget om fleksibel hjemmehjælp, eller om at der kunne byttes mellem ydelser."

"Nej, jeg har aldrig hørt om fleksibel hjemmehjælp. Det tror jeg da godt, at borgeren kunne benytte sig af."

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

Ingen af de interviewede borgere er bevilliget klippekort.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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
	Kvalitetsmål 1: 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at hjælpen så vidt muligt tilrettelægges i et samarbejde med borgeren. 2. Tilsynet anbefaler fokus på, at der kommunikeres mellem medarbejderne, når distriktet får hjælp fra et andet distrikt.
	Kvalitetsmål 3: 3. Tilsynet anbefaler fokus på at inddrage borgeren, så borgeren får brugt sine ressourcer i løbet af dagen og i forbindelse med hjælpen.
Kvalitetsmål 4:	Kvalitetsmål 4: 4. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet blandt medarbejderne. 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 fokus på, at de aftalte tidspunkter overholdes +/- 1 time i hverdagen og i weekenden. Hvis tidspunktet afviger med mere end 1 time, anbefales det, at borgerne kontaktes og informeres om dette, hvis borgerne ønsker det.

<p>9. Det observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor to medarbejdere er til stede. Det observeres, at begge medarbejdere bærer uniform, og den ene medarbejder bærer synligt ID-kort. Den anden medarbejder bærer ikke synligt ID-kort.</p>	<p>7. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren støttes i soignering, at få rent tøj på og i daglige opgaver i hjemmet.</p> <p>8. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle besøg leveres, og at borgere informeres om eventuelle ændringer/aflysninger.</p> <p>9. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere bærer synligt ID-kort.</p>
	<p>Kvalitetsmål 6:</p> <p>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?

Fleksibel hjemmehjælp er som begreb ikke noget, vi har synliggjort hidtil. Dog udfører vores medarbejder andre opgaver, når borgerne anmoder om det. I nogle tilfælde bliver det også dokumenteret.

Fremadrettet vil vi:

Tilføje i vores velkomstmateriale at muligheden for fleksibel hjemmehjælp forligger for borgerne.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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