



TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR Distrikt Bredballe

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Marts 2025

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren: Distrikt Bredballe
Adresse: Bakkeager 4, 7120 Vejle Ø
Distriktsleder: Helle Mølgaard Alling
Antal borgere: 98
Periode for tilsynsbesøgende: 11. – 18. marts
Deltagere i interviews: 10
Tilsynet har været i dialog med 10 borgere. En borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. To 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 Jane Chmiel, Sygeplejerske, Cand.scient.san.

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 Bredballe. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2024

Kvalitetsstandards og serviceniveau for seniorområdet 2024 - Vejle Kommune

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt Bredballe 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 Bredballe vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 6 i Distrikt Bredballe som værende delvis i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne i Vejle Kommune.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Bredballe 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.

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 Bredballe	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1. Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	2

2. En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3
3. Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	3
4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	3
5. Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	3
6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2

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

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, de allerfleste er jeg meget glad for, men der kommer jo mange forskellige. Det gør der. Så jeg har såmænd ikke noget at klage over."

"Personalet er sådan set fine nok, men ledelsen tager ikke hånd om det, når jeg udtrykker min utilfredshed eller klager. Jeg har flere gange haft kontakt med ledelsen, men der sker ingen forandringer, når jeg henvender mig, og der er noget, så bliver der ikke gjort noget. Der har været afføring og urin på mit toilet, som jeg har taget billeder af, men ledelsen vil ikke tage sig af det. Det er jeg utilfreds med. Ellers er samarbejdet med personalet sådan set fint."

Tilsynsførendes kommentar: Distriktsleder udtaler, at der allerede er taget hånd om ovenstående oplevelse samt, at oplevelsen ligger tilbage i tiden.

"Ja, for det meste. Om morgenen synes jeg altid, det er godt. Om aftenen har det været lidt op og ned. Det kører ikke så godt om aftenen, synes jeg."

"Med de allerfleste, ja. Der er en medarbejder... det første vedkommende gør, er at trække mine gardiner fra. Engang lå jeg i min seng uden tøj på, fordi jeg skulle vaskes. Jeg bad medarbejderen trække gardinerne for igen. Som hævn ville medarbejderen ikke give mig mine støttestrømper på. Jeg tror simpelthen, det var hævn. Jeg lå helt nøgen til fuldt udsyn for naboer. De øvrige medarbejdere er altid hjertelig velkommen, når de kommer."

"Det ved jeg ikke rigtigt. Ved de fleste af dem er det fint. Ved de muslimske medarbejdere, synes jeg kulturen er forskellig. Det kan godt være svært, men jeg er da ikke utilfreds med dem. Det er da ikke det."

"De er vældig flinke, der er selvfølgelig altid nogle, man ikke kan med. Der er en, der er ret kommanderende overfor mig. Jeg har ikke nogen faste medarbejdere."

Tilsynsførendes kommentar: Borger har kognitive udfordringer.

Evt. pårørendes kommentarer

"Det går meget hurtigt om aftenen. Nogle er gode og andre er ikke gode. Der er et par specifikke medarbejdere, som hiver og slider i borgeren for at blive hurtigere færdige. Jeg har konfronteret dem med det for nyligt. Der er en enkelt medarbejder, som tager støttestrømper af, og benet falder bare ned i sengen, når strømpen af taget af. Vi har konfronteret vedkommende, og jeg tror det bliver anderledes nu. Forleden sprang hjælpemidlet, fordi denne medarbejder blev så irriteret over ikke at kunne få strømpen af. Slangen til kateteret får de ikke lagt ordentligt. Jeg har sagt det så mange gange. Jeg gider ikke sige det mere. Det hjælper ikke noget alligevel. Så jeg kontrollerer altid selv, når hjemmeplejen er gået. Det er om aftenen, det er et problem. Det er en nødvendighed, at jeg kontroller kateterposen, når de er gået".

Tilsynsførendes kommentar: Distriktsleder udtaler, at ledelsen har taget hånd om ovenstående oplevelser.

"De er søde. Det må jeg sige."

Fire af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. En borger svarer delvis, to svarer nej og tre borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Det ved jeg såmænd ikke. Der er en enkelt, der spørger, om vedkommende skal tømme opvaskemaskinen. Det er vedkommende den eneste, der gør, men det er også okay, for jeg kan godt selv, når jeg har min rollator".

"Ja, jeg har selv fået lavet lidt om på det, hvad jeg havde behov for og sådan".

"De har fremlagt nogle tilbud, og jeg kunne sige ja eller nej. Vi har tilpasset hjælpen efter, hvad jeg gerne vil og mit behov".

"Ja, noget af det har jeg. Jeg er begyndt at gøre nogle flere ting selv. Det er, fordi jeg har haft noget genoptræning. Jo mere jeg kommer i gang, jo bedre har jeg det jo sådan set også."

"Det fungerer udmærket".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, de var ude og tale med os om det".

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

Kvalitetsmål 2

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

Borgernes oplevelser

Alle de interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Der er noget med attituden, sproget. Det dårlige humør hjemmefra, tager nogle medarbejdere med ind til mig, men jeg tager det ikke personligt. Vi kan alle have en dårlig morgenstund. Jeg bliver behandlet ligeværdigt. Ingen ser ned på mig. Tværtimod har folk faktisk respekt for mig og de ting, jeg selv gør."

"Jeg synes, det er ubehageligt, når en medarbejder skal vaske understellet, og så trækker medarbejderen først gardinerne fra. Det er det første medarbejderen gør, når vedkommende kommer. Jeg synes da, det er rigeligt, at medarbejderen skal se på alle elendighederne. Jeg synes, jeg bliver behandlet ligeværdigt."

"Ja, men der var en medarbejder, som ikke respekterede os. Min pårørende sendte medarbejderen ud igen. Vi har ikke set medarbejderen siden, men vi har ikke sagt, at vi ikke vil have vedkommende. Jeg synes, alt er ordentligt. Det fungerer fint. Jeg bliver behandlet ligeværdigt. Der kommer rigtig mange forskellige, men det generer os ikke."

"Ja, jeg bliver behandlet med respekt. Nogle af dem har lidt for travlt. Jeg har mange forskellige medarbejdere. Jeg vil helst have nogle, jeg kender, men jeg skal jo være glad bare, jeg får hjælp."

"Absolut, de falder på knæ for mig."

"Stort set ja. Der er nogle gange, jeg ikke gør. Jeg kan ikke huske det. Jeg glemmer. Jeg bliver generelt behandlet ligeværdigt. Om sommeren skal de jo have ferie, så kommer der alle mulige mærkelige medarbejdere."

Tilsynsførendes kommentar: Borger har kognitive udfordringer.

Evt. pårørendes kommentarer

"Jo, det synes jeg generelt. Nogle har været lidt uforskammede, men vi er kommet fint på talefod. Borgeren bliver behandlet ligeværdigt."

Alle de interviewede borgere oplever, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja generelt en god tone. Jeg oplever, at nogle af dem ikke kan tage imod kritik. Jeg har mange elever. Jeg kritiserer dem ikke, men jeg fortæller dem, at det ikke er personligt, men de skal jo lære det. Jeg har faktisk mange elever".

"Jeg synes, de taler pænt. De har travlt. De har ikke tid til at sige så meget. Jeg synes, deres adfærd er god".

"Ja, det synes jeg. Der er en enkelt eller to, der jager lidt rundt med mig. De har stort set alle en god adfærd".

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

Fem af de interviewede borgere oplever, at de er orienterede om, hvilke opgaver de er bevilliget hjælp til. Tre af de interviewede borgere svarer delvis, mens to svarer nej til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det er jeg".

"Ja, det tror jeg, men jeg kan ikke lige huske det. Jeg tror, vi har fået det på et brev engang".

"Ja, jeg har en hel liste med det".

"Jeg kan ikke sådan lige huske det. Jeg husker jo ikke så godt."

Tilsynsførendes kommentar: Borger har kognitive udfordringer.

"Det burde jeg vide, men det ved jeg faktisk ikke".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det tror jeg".

"Nej, det har jeg ikke blandet mig i."

Otte af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen. En af de interviewede borgere svarer nej, og en borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, men overskuddet mangler".

"Ja, det gør jeg".

"Nej, det gør jeg ikke. Jeg har ikke kræfter til det."

"Ja, det jeg selv kan, det gør jeg så også. Hvis jeg en dag ikke kan det, jeg plejer, så hjælper de mig også."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, som udgangspunkt. Der er en specifik medarbejder, som ikke bruger borgerens funktioner, men gennemfører bare opgaven."

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

Kvalitetsmål 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

Ni af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. En borger har svært ved at svare på spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Generelt ja. Der vil altid være små ting, men medarbejderne er jo ikke robotter. Vi laver alle fejl. Så generelt set er jeg tilfreds".

"Ja, det synes jeg".

"Absolut, 100%".

"Ja, det er jeg vel sådan set."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg havde ikke regnet med, at man kunne få så meget hjemmepleje."

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har bare brug for, at det kommer til at køre".

"Det kunne selvfølgelig være rart, at der ikke var så mange forskellige".

Tilsynsførendes kommentar: Distriktsleder udtaler, at der i distriktet er et stort fokus på, hvor mange forskellige medarbejdere, der kommer hos borgerne. Distriktsleder har efterfølgende også fulgt op på ovenstående, hvilket viser sig at være indenfor en fuldstændig acceptabel praksis. Dog kommer der forskellige fagligheder i hjemmene, som kan have forskellige opgaver hos den enkelte borger, hvilket også kan være gældende på tværs af forskellige vagtlag.

"Der kunne godt blive sendt elever ud, der kunne lidt mere dansk. Jeg synes, eleverne skal kunne være sig bedre forståelige ved borgerne. Der er en specifik vejleder, som ikke lærer sine elever, hvordan hjælpen skal udføres. De andre vejledere har været geniale til at oplære deres elever, men med den ene vejleder oplever jeg, at jeg skal oplære eleven, og det er altså ikke mit job".

"Nej, det tror jeg sådan set ikke. Jeg kan jo ikke gøre så meget ved det alligevel".

"Mere faste medarbejdere".

"Det med at de først kommer så sent. Vi har aftalt, at de skal komme mellem kl. 9-10, nogle gange kommer de først kl. 12. Andre gange kommer de kl. 8. Der er jeg altså i bad."

Evt. pårørendes kommentarer

"At der var nogenlunde de samme medarbejdere. Det er blevet bedre. Det fungerer godt med den faste medarbejder, der kommer nu".

Syv af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. En borger svarer delvis og to borgere svarer nej til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Åh ja. Hjemmeplejen er også meget opmærksomme på at give besked til sygeplejen".

"Ja, det synes jeg da. Dem der kommer fast ihvertfald".

"Ja, absolut".

"Nej, det gør de ikke, men, men jeg er meget glad. De kigger efter, om jeg nu ser ordentlig ud eller roder rundt nede på gulvet. De kigger efter mig."

Tilsynsførendes kommentar: Borger har kognitive udfordringer.

"Ja, de ringer hver gang, jeg skal tage min medicin, og det er jeg meget glad for, for jeg kan godt lige glemme det, og så spørger de jo, hvordan jeg har det. Det, synes jeg, er fint".

"Jeg siger det til dem, hvis jeg en dag ikke har det så godt, men de spørger ikke. Så kan jeg godt ringe efter en sygeplejerske".

Evt. pårørendes kommentarer

"Jo, det synes jeg. De kontakter også sygeplejen, hvis der opstår noget".

Syv 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 og en borger svarer nej til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Det går bare fint".

"Ja, nogle af de nye medarbejdere siger, du må lige guide mig. Men det går fint nok. Jeg er glad for, at man kan blive hjulpet".

"Nej, de spørger mig. De læser ikke planen. Vikarerne læser det næsten aldrig. Mange læser det ikke, og glemmer det de skal. Fx glemmer de skraldespanden. Hvis jeg ikke sætter skraldespanden frem, så glemmer de meget ofte at tømme den. Hvis jeg sætter den frem, så tager de den med ud, men ellers glemmer de det. De er ikke gode til at sortere affaldet. De smider de blå handsker i plastaffald, men det skal altså i restaffald. Det er oftest vikarerne, der gør ikke sorterer korrekt".

"Ja, det ved de. Lige så snart de kommer ind ad døren, går de i gang".

"Ja, det ved de."

Evt. pårørendes kommentarer

"Vikarerne spørger. De ved det ikke, men de er lovligt undskyldt, synes jeg. Borgerens hjælpemiddel soigner kun af den ene faste medarbejder. De andre gør det ikke".

Tilsynsførendes kommentar: Distriktsleder oplyser, at vikarer informeres om, at de er forpligtede til at læse i borgerens journal samt hvilken hjælp borgeren skal tilbydes før de kommer i borgerens hjem.

Tre af de interviewede borgere var visiteret til en rehabiliterende indsats. En borger oplever at kende målene for deres rehabiliterende indsats, og en borger mener ikke at have en rehabiliterende forløb. En borger besvarer ikke spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Terapeuten har været her mange gange. Målet er, at min gangfunktion bliver bedre".

Tilsynsførendes kommentar: Ovenstående mål stemmer ikke overens med målet med den rehabiliterende indsats.

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Det går fint. Vi er jo forskellige. De er søde og forstående alle sammen. Det synes jeg bestemt".

"Neej, der er nogle, jeg kan bedre kan lide end andre, men altså det er godt nok. Der er en enkelt, som jeg somme tider spørger, når jeg skal tørres. Så giver medarbejderen mig en fugtighedsserviet, eller siger det kan du selv. Medarbejderen er den eneste, der gør det. De andre siger, selvfølgelig vil jeg hjælpe".

"Der er meget stor forskel, virkelig stor altså".

"Nej, det er den ikke, for medarbejderne er jo forskellige. Jeg får stadig min hjælp. Det går jo alligevel".

"Ja, det synes jeg sådan set generelt. Nogle er lidt hurtigere end andre, men det kan jeg ikke rigtig gøre ved".

"Ja, efter der er en, der er holdt. Nu synes jeg absolut hjælpen er lige god".

Syv af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter +/- én time. En af de interviewede borger svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej. En borger svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, tidligere kunne det godt svinge, men nu kommer de som regel på nogenlunde det samme tidspunkt".

"Ikke helt, men bare de så fortæller mig det. Det er mest, når jeg skal have mine strømper af. Nogle medarbejdere kommer ved 17-18-tiden. Normalt kommer de ca. kl. 20-21.30. Jeg er blevet spurgt, om det er i orden, at de nogle gange kommer tidligere".

"Det er svært at sige. Det passer mig fint nok, som det er."

"Det skifter meget."

En af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end én time. En af de interviewede borger svarer delvis til spørgsmålet, og fem borger svarer nej. Tre borgere har ikke prøvet, at tidspunktet varierer med mere end en time.

Ni af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har prøvet, at de kommer senere. Særligt om søndagen kommer de senere. I hverdage kommer de ca. kl. 8 og nogle gange i weekender kommer de kl. 10.30. Jeg har også tidligere sagt, at det var lige meget, hvornår de kom, men nu vil jeg gerne ud ad døren nogle gange i weekenden. Jeg har spurgt hjemmeplejen og afventer svar på dette".

"Ja, det prøvede jeg sidste aften, De ringede ikke. Jeg var lige ved at trykke på mit nødkald, men så kom de lige ind ad døren. Det har jeg kun prøvet en gang".

"Nej, jeg har aldrig prøvet, at de ringede ved forsinkelse. Jeg har da prøvet, at de kom et par timer senere end de plejer, men de ringer ikke. Det kan da også godt være, at jeg ikke hører så godt".

"Ja, de ringer, hvis de er forsinkede. De ringer også nogle gange og spørger, om de kan rykke mit besøg lidt tid, hvis de har fået noget akut".

"Om morgenen har vi prøvet det. Nogle ringer og andre gør ikke".

"Jeg har ikke prøvet, at de ringer. Jeg har sagt, at de kommer bare, når de kommer. Forleden kom de og tog mine strømper af kl. 23. Jeg troede, de havde glemt mig. De ringede ikke".

"Jeg har ikke prøvet, at besøget varierer med mere end en time".

"Nej, de ringer ikke. De kommer på et eller andet tidspunkt."

"Jeg har ikke prøvet, at de er kommet mere end en time senere, medmindre de siger det. Det er sket, at de har ringet og sagt, at de er forsinket."

En af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, og Ni af de interviewede borgere oplyser, at de aldrig har prøvet at et besøg aflyses.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, de har aflyst et bad. Jeg blev ikke tilbudt et nyt bad, jeg kom først i bad på det næste planlagte bad. Det er sket en gang"

"Jeg tror ikke, jeg har prøvet, at hjemmeplejen aflyser et besøg"

"Nej, det synes jeg ikke, jeg har prøvet, at de har aflyst et besøg"

"Nej, jeg har ikke prøvet, at de aflyser et besøg. De er altid kommet."

"Nej, jeg har ikke prøvet, at de aflyser besøg"

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

Fire af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. Tre af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ved hvilken indsats, borgeren skal have. En af de borgerne svarer delvis til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ork ja. Der er helt styr på det"

"Terapeuten spørger nogle gange, om vi fx skal gå en tur. Det er ikke det store, jeg har trænet med den nye terapeut".

Tre af de interviewede borgere oplever, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt i træningen, mens en borger svarer delvis til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, absolut så. Der er det nok mig, der springer over, hvor gærdet er lavest".

"Jeg ved jo godt, at det er godt at gøre det".

"Motivationen er der ikke noget galt med, men det er mig. Jeg synes bare, det var forkert for mig".

Tre af de interviewede borgere oplyser, at der er opsat mål for træningen, og en borger svarer nej til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

Ja, det ved jeg".

"At vedligeholde nogle af de funktioner jeg har i forvejen".

"Det er, at jeg skal kunne klare mig selv og selv gå op og ned."

Alle fire interviewede borgere, der modtager træning, oplever, at de aftalte tidspunkter overholdes.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, fuldstændig".

"For det aller, aller meste. Det er ikke terapeuten, der svigter, men det er kørslen".

En af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning. To af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, mens en af de interviewede borgere aldrig har prøvet at få aflyst træning.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Det tror jeg ikke".

"Nej, terapeuten har aflyst grundet sygdom. Jeg blev ikke tilbudt en ny tid".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge distriktsleder bliver aflyste træninger afviklet til slut i det visiterede træningsforløb.

"Jeg har prøvet, at de har aflyst træning. En enkelt gang har jeg fået en ny tid, de andre gange har de sagt, at den træning, der er aflyst, bliver tilgodeskrevet i den anden ende".

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

To af de interviewede borgere ved delvis, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Otte af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Ni af de interviewede borgere udtrykker:

"Det kender jeg ikke. Tror heller ikke det giver mening for mig".

"Jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men de spørger tit, om der er andre ting, de kan hjælpe med".

"Nej, jeg har ikke hørt om det, men de spørger ofte, om der er andet, de kan hjælpe mig med. Det spørger de altid om. Hvis jeg spørger har jeg aldrig fået svaret nej".

"Nej, det har vi ikke hørt om".

"Nej, det har jeg ikke hørt om. Det er sjældent, de spørger, om der er mere, jeg vil have gjort. Jeg tror, det er mit hoved, det er galt med. Jeg kan ikke huske så godt mere".

"Det har jeg ikke hørt om. Nogle spørger, om de kan hjælpe med andre ting".

"Nej, det har jeg aldrig hørt om."

"Nej, det har vi ikke. Vi har ikke prøvet det, og vi har ikke haft brug for det."

"Jeg tror faktisk, jeg har hørt om det. Nogle af medarbejderne spørger, om der er andet de kan hjælpe med. Det sker, at de spørger".

Tilsynsførendes kommentar: Borger spørger yderligere ind til fleksibel hjemmehjælp og lader ikke til at kende til denne mulighed.

Tilsynsførendes kommentar: Et flertal af de interviewede borgere og pårørende kendte umiddelbart ikke til muligheden for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Undervejs i interviewene fortalte nogle af borgerne og pårørende dog, at medarbejderne spurgte ind til, om der var andre opgaver, som de kunne være behjælpelige med.

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.**

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. Nogle borgere og pårørende deler oplevelser af udfordringer i samarbejdet med nogle af medarbejderne. Et flertal af borgerne fortæller, at der er et godt samarbejde med hjemmeplejen.	Kvalitetsmål 1 – Tilsynet anbefaler: 1. Fokus på at bevare et godt samarbejde med borgere og pårørende. Herunder anbefales samtidig en opmærksomhed på, at kateterslanger placeres korrekt, når opgaven afsluttes.
Kvalitetsmål 2: 3. En borger fortæller, at vedkommende ikke føler sig respekteret af en specifik medarbejder under personlig pleje.	Kvalitetsmål 2 – Tilsynet anbefaler: 3. At respektere borgerens ønske om, at personlig pleje foregår uden udsyn til offentligheden

Kvalitetsmål 3: 4. Nogle borgere og pårørende fortæller, at de ikke er orienterede om, hvilken hjælp borgeren er bevilliget. 5. En borger og pårørende deler en oplevelse af, at én medarbejder ikke bruger borgernes ressourcer i den daglige hjælp.	Kvalitetsmål 3 – Tilsynet anbefaler: 4. Opmærksomhed på at borgerne ved, hvilken hjælp de er bevilliget. 5. Fokus på at medarbejderen bruger borgernes ressourcer, så borgernes funktionsniveau bevares.
Kvalitetsmål 4: 6. Nogle borgere giver udtryk for, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet. Distriktsleder har undersøgt dette, hvilket viser, at antallet af medarbejdere hos de enkelte borgere er indenfor et fuldstændig acceptabelt niveau. 7. Nogle borgere giver udtryk for, at medarbejderne ikke altid ved, hvilken hjælp de skal tilbyde borgeren. 9. Tre borgere var visiteret til en rehabiliterende indsats. En af disse borgere kendte målet med den rehabiliterende indsats.	Kvalitetsmål 4 – Tilsynet anbefaler: 6. Fastholde et fokus på at der i videst muligt omfang kommer faste medarbejdere ved borgerne. 7. At medarbejdere inkl. vikarer ved, hvilken hjælp borgeren skal tilbydes, inden de træder ind i borgerens hjem. Samtidig anbefales fokus på, at den daglige hjælp udføres. 8. Opmærksomhed på korrekt affaldssortering 9. Fokus på at borgerne kender målene for deres rehabiliterende indsats. 10. Opmærksomhed på at der er sammenhæng i hjælpen på tværs af medarbejdere og vikarer. 11. At medarbejderne har fokus på at ringe til borgerne, hvis tidspunktet for besøget varierer mere end én time.

	12. Såfremt et besøg aflyses, tilbydes borgeren et nyt besøg.
Kvalitetsmål 5: 13. Nogle borgere fortæller, at de har prøvet, at en træning aflyses. Distriktsleder oplyser, at aflyste træninger afvikles til slut i forløbet.	Kvalitetsmål 5 – Tilsynet anbefaler: 13. Fokus på at hvis terapeuten er nødsaget til at aflyse en træning, skal borgerne tilbydes en ny træning indenfor fem hverdage, jf. indsatskataloget 2024.
Kvalitetsmål 6: 14. Et flertal af de interviewede borgere kendte umiddelbart ikke til muligheden for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Dog udtalte nogle af borgerne, at medarbejderne tilbyder hjælp til andre opgaver end de planlagte på dagen.	Kvalitetsmål 6 – Tilsynet anbefaler: 14. At medarbejderne kender til fleksibel hjemmehjælp samt tilbyder borgerne denne mulighed. Hvis borgerne benytter sig af fleksibel hjemmehjælp, skal dette fremgå af journalen samtidig med, at visitator skal orienteres, hvis fleksibel hjemmehjælp benyttes tre gange indenfor et kvartal, jf. indsatskataloget 2024.

2.6 LÆRINGSPERSPEKTIV 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.

2.7 ÅRETS FOKUSPUNKT – KVALITETSMÅL 1

Hvordan arbejder Distrikt Bredballe med, at måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves.

Nedenstående udtalelse er modtaget fra distriktsleder:

”Medarbejderne har daglig en åben tilgang til borgerne. Vi prøver at tilpasse behov, ønsker og værdier, hvis borgerne ønsker noget andet: fx fleksibel hjemmehjælp, prøver

vi at imødekomme (...). Vi snakker sammen i et tværfagligt rum, hvis borger har et andet ønske. Vi er meget obs på at respektere borgernes måde at leve på, uanset om det handler om døgnrytme, kostvaner eller sociale behov.”

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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