

# TILSYNSRAPPORT

## VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR

Distrikt ØD2



Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen

December 2022

# 1. UANMELDT TILSYN I HJEMMEPLEJEN

## 1.1 BAGGRUND

Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til, at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen, ved den kommunale og private leverandører.

Seniorudvalget og ældrerådet orienteres én gang årligt om hovedkonklusionerne fra det forgangne års tilsyn.

Med henvisning til Servicelovens § 151, gennemføres der årlige uanmeldte tilsyn i de forskellige 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 kvalitetsstandarder<sup>1</sup> jf. § 139.

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

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

Distrikt ØD2 har i perioden fra den 1. december 2022 til den 7. december 2022 haft uanmeldte tilsyn af tilsynskonsulenterne Maria Karmisholt Laursen og Anne Katrine Riis Jakobsen, som begge er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

---

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

Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Seks 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. Der skal tages højde for, at de interviewede borgere opleves som værende på forskellige kognitive niveauer i forhold til hukommelse og funktionsniveau. De enkelte tilsyn er et øjebliksbillede på den pågældende dag.

## 1.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i Distrikt ØD2. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem interviews, observationer og skriftligt materiale, er tilsynet kommet frem til følgende vurdering:

Tilsynet vurderer, at Distrikt ØD2 placeres i kategori **tilfredse** (se skema 1, under punkt 1.3 score i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Distrikt ØD2 vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål/målepunkt 4 og 6 delvis i overensstemmelse i Distrikt ØD2.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt ØD2 er **tilfredse** med den hjælp, de modtager.

## 1.3 SCORE

For hvert overordnede kvalitetsmål/målepunkt, der undersøges i tilsynet, opnår distriktet en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for de pågældende leverandører, tæller ikke med i den overordnede vurdering).

4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynets overordnede vurdering placeres i følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

**Skema 1**

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af Distrikt ØD2	<b>Tilfredse</b>
Kvalitetsmål/målepunkt	Score
<i>1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>3.Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger</i>	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres</i>	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg</i>	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

**Skema 2**

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

## 1.4. OPLEVELSER/KOMMENTARER I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL/MÅLEPUNKTER

### Kvalitetsmål/målepunkt 1

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

### Borgernes oplevelser

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

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja - hjælpen bliver absolut tilrettelagt i samarbejde med mig."*

*"Ja - hjælpen bliver tilrettelagt sammen med mig, medarbejderne er flinke."*

### Evt. pårørendes kommentarer

*"Ja - jeg oplever, at hjælpen passer lige til borgerens situation i øjeblikket."*

*"Nej - hjælpen bliver ikke tilrettelagt i samarbejde med borgeren, men det får hjemmeplejen heller ikke noget ud af, så det er ikke negativt ment. Borgeren skal bare have at vide hvordan og hvorledes. Borgeren er meget glad for de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem."*

*"Medarbejderne er gode til at gøre det, som borgeren/vi gerne vil have."*

*"Ja - hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren. Der er et godt samarbejde med medarbejderne generelt. Der er dog nogle medarbejdere, som dårligt nok er inde i borgerens hjem, før de er ude igen, og pårørende oplever, at de medarbejdere overser borgerens behov."*

*”Jeg oplever ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren. Jeg ved godt det er meget svært at samarbejde med borgeren grundet borgeren situation, men tingene er ikke optimale. Der er en medarbejder, som er rigtig god til at samarbejde med borgeren, og som borgeren har tillid til. De fleste af de andre medarbejdere fornemmer jeg, at de ikke kan samarbejde hensigtsmæssigt med borgeren. Det værste er, at der er så mange forskellige medarbejdere.”*

*”Jeg oplever ikke, at hjælpen i starten blev tilrettelagt i samarbejde med borgeren, men mere at der var andre, der bestemte, hvilken hjælp, borgeren skulle have. Borgeren ønsker ikke at skulle have mere hjælp igen.”*

### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet**

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

---

### **Kvalitetsmål/målepunkt 2**

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

#### **Borgernes oplevelser**

14 af de interviewede borger oplever en imødekommende, ligeværdig og åben dialog med medarbejderne, der kommer i borgerens hjem, en borger svarer delvis til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – jeg bliver helt sikker behandlet med respekt og ligeværdighed.”*

*”Ja – jeg oplever at blive behandlet med respekt og ligeværdighed.”*

*”Delvis – nogle medarbejdere er imødekommende og respektfulde, andre er ikke.”*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Ja – borgeren bliver behandlet med respekt – borgeren har i hvert fald ikke klaget.”*

*”Ja – sådan helt overordnet bliver borgeren altid behandlet med respekt. Der er ind imellem nogle medarbejdere, der har fået det forkerte ben ud af sengen, men det er der ikke noget unormalt i.”*

*”Ja – jeg oplever, der er en god tone og adfærd. Borgerens udfordring er, at borgeren ikke altid kan høre eller forstå medarbejderne, særligt udlændinge. Men det generer ikke borgeren.”*

*Ja – borgeren bliver bestemt behandlet med respekt, og der er en gode tone og adfærd. Jeg synes måske nogle gange, at de ikke vil hjælpe borgeren nok, for eksempel at give borgeren en vest. Men det er en balancegang, da borgeren også kan meget selv.”*

*”Nej – jeg oplever ikke, at borgeren bliver behandlet med respekt og ligeværdigt. Jeg fornemmer ikke, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Mange af medarbejderne prøver, men det er svært, når borgeren ikke kender medarbejderne.”*

*”Nu bliver borgeren behandlet med respekt og ligeværdighed, men i starten føler jeg ikke, at borgeren blev behandlet godt. Der var alt for mange forskellige medarbejdere indover, som havde for travlt.”*

### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet**

Tilsynsførendes observationer:

Der observeres under tilsynet i Distrikt ØD2, hvor en medarbejder var til stede i et af de besøgte hjem. Medarbejderen havde uniform på og bar synligt ID-kort.

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

---

### **Kvalitetsmål/målepunkt 3**

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

### **Borgernes oplevelser**

De 15 interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til, og at de får brugt deres ressourcer i hverdagen.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg gør det, jeg kan i min hverdag."*

*"Ja – selvfølgelig gør jeg alt, hvad jeg kan selv i min hverdag."*

*"Ja – jeg bruger mine ressourcer i min hverdag. Det jeg selv kan, det gør jeg selv, men jeg er begrænset af et meget dårligt syn."*

*"Ja – jeg synes, jeg får gjort det, jeg kan selv i min hverdag."*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Ja – borgeren gør det, hun selv kan i sin hverdag."*

*"Ja – jeg er orienteret i, hvilke opgaver borgeren er bevilget hjælp til."*

*"Ja – borgeren får brugt sine ressourcer. Borgeren kan mindre, end vi regner med."*

*"Borgeren er orienteret om sin hjælp, men borger kan ikke rigtig finde ud af det grundet borgers situation."*

*"Ja – borgeren gør hvad borgeren kan. Sommetider gør borgeren alt for meget selv."*

#### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet**

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

---

#### **Kvalitetsmål/målepunkt 4**

***Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres***

##### **Borgernes oplevelser**

14 af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. En af de interviewede borgere svarer ved ikke til spørgsmålet.

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



14 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. En af de interviewede borgere svarer ved ikke til spørgsmålet.

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

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

12 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer ved ikke.

14 af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, eller også har de aldrig prøvet det. En af de interviewede borgere har ikke svaret på dette spørgsmål.

14 af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – medarbejderne, der kommer i mit hjem, ved hvilken hjælp, jeg skal have. Hvis ikke, så siger jeg det bare. Ved skiftende medarbejdere siger jeg også til, hvis der ikke er sammenhæng i hjælpen. Medarbejderne kommer altid som aftalt.”*

*”Ja – jeg oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det. Ved skiftende medarbejdere er der stadig en sammenhæng i hjælpen – de kan se, hvad jeg skal have hjælp til på et stykke papir. Jeg oplever, at medarbejderne overholder de tidspunkter, vi har aftalt. Jeg har en gang prøvet, at medhjælperen kom meget for sent. Hvis medarbejderen er en time forsinket, så ringer jeg og spørger, hvor de bliver af. Men selvom jeg har oplevet det en gang, er jeg fortsat tilfreds med, hvornår de kommer. Medarbejderne kommer altid, de aflyser aldrig.”*

*”Jeg kunne eventuelt godt ønske mig hjælp til at koge æg med mere. Ved skiftende medarbejdere oplever jeg fortsat en sammenhæng i den hjælp, jeg modtager – medarbejderne følger deres program, men de har alt for travlt. Jeg synes medarbejderne kommer til tiden for det meste, dog har jeg oplevet et par gange, at de ikke er kommet til tiden – medarbejderne har meget travlt.”*

*”Ja – jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får. Det er dejligt, at det er en fast medarbejder, der kommer til morgenbesøget. Medarbejderne følger altid op på, hvordan jeg har det. De medarbejdere, der kommer i mit hjem, ved for det meste, hvilken hjælp jeg skal have. Vikarer ved ikke altid, hvad jeg skal have hjælp til, men så fortæller jeg det bare.”*

*”Den hjælp, jeg modtager, kan godt være lidt anderledes. Jeg synes, det er for sent at få morgenkaffen kl. 9.30, så jeg ønsker at få hjælp til at brygge kaffe tidligere. Nogle gange bliver klokken 10 inden, jeg får kaffen. Det er ikke altid, at nye medarbejdere ved, hvad de skal hjælpe mig med. Medarbejderne kommer altid, men tiderne, hvor medarbejderne skal komme, svinger meget. Om morgenen er det for eksempel fra 7.45-10. Hvis ikke medarbejderen er kommet inden kl. 9, så går jeg selv i gang.”*

*”Ja – jeg er i hvert fald tilfreds med den hjælp, jeg får, og jeg synes ikke, der er noget, der skal være bedre. Jeg oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det, og de ved hvilken hjælp, jeg skal have, men medarbejderne har dog travlt.”*

*”Jeg synes ikke, at hjælpen kan være anderledes, dog oplever jeg nogle gange, at vikarer ikke sørger for, at bleen sidder ordentligt, hvilket resulterer i, at jeg bliver våd. Medarbejderne er utroligt flinke og følger op på mig. Hvis ikke medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have, så siger jeg det bare til dem. Ved skiftende medarbejdere bliver tingene gjort på forskellige måder, men det er okay for mig.” Tilsynsførende har den 30.11.22 været i dialog med planlægger, hvor problematikken med bleen er videregivet.*

*”Ja – medarbejderne følger altid op på, hvordan jeg har det. De har aldrig aflyst et besøg.”*

*”Ja – hjemmeplejen overholder vores aftalte tidspunkter, det kan dog godt være +/- en halv til hel time. Men medarbejderne kommer altid.”*

*”Hjælpen, jeg modtager, kan godt være lidt bedre. Det er ikke negativt ment, men for at gøre hjælpen bedre. Den medarbejder, som hjælper mig med bad, er ikke dygtig til kateter. Jeg ved ikke, om medarbejderen ikke er godt nok oplært i kateter, men medarbejderen ved i hvert fald ikke, hvordan kateteret skal håndteres. Nogle gange kan der også kommunikationsmæssigt være sproglige vanskeligheder. For eksempel i forhold til kateteret. Der kunne også være bedre planlægning i forhold til besøg af min ægtefælle på plejecentret. Nogle medarbejdere ser ikke beskeden om, at jeg skal på besøg hos min ægtefælle, hvilket kan påvirke mit besøg og min dag. Ved skiftende medarbejdere oplever jeg, at nogle medarbejdere er mere ”dovne” end andre, hvilket går ud over de næste medarbejdere, der kommer i mit hjem.”*

*"Medarbejderne kommer altid. Men jeg har dog en gang prøvet, at der ikke kom en om aftenen for 13 dage siden. Jeg og min ægtefælle gik i seng ca. 23.15, ingen ringede til os. Måske medarbejderne har været hos os efter, vi gik i seng."*

*"Nej – hjælpen skal ikke være anderledes, den er god nok. Ved skiftende medarbejdere er der stadig en sammenhæng i hjælpen, opgaverne er skrevet op til medarbejderne. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter, men det kan godt variere lidt. De er meget afhængige af alt muligt"*

*"Jeg oplever delvis, at der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Der kommer mange forskellige medarbejdere i mit hjem. Nogle medarbejdere er gode, andre er ikke så gode."*

*"Nej – hjælpen kan ikke være bedre, men der er for mange forskellige medarbejdere, som kommer i mit hjem. Det er ikke alle medarbejdere, der ved, hvad de skal hjælpe mig med, men det er mest vikarerne, der ikke altid ved, hvad de skal. Medarbejderne har meget travlt. Der er mange forskellige medarbejdere at forholde sig til."*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgeren ønsker sig egentligt at få mere hjælp til den personlige hygiejne om morgenen. Borgeren ønsker hjælp til at blive vasket i nakken, da borgeren ikke selv kan nå nakken. Det er lidt forskelligt, hvor gode medarbejderne er til at følge op på borgeren. Nogle medarbejdere er gode til at se ting, mens andre medarbejdere ikke er så gode."*

*"Ja – jeg tror borgeren er tilfreds med den hjælp, borgeren modtager. Jeg oplever, medarbejderne følger op på borgeren, de har da hidkaldt sygeplejersken et par gange, og det må jo være fordi, de er opmærksomme på borgeren. Min oplevelse er, at medarbejderne overholder aftalte tidspunkter, men de er også vældig presset. I søndags sagde borgeren for eksempel, at medarbejderen bare kunne smutte, da pårørende i stedet kunne hjælpe borgeren senere på dagen. Det blev medarbejderen meget glad for."*

*"Ja – borgeren er helt sikkert tilfreds med den hjælp, borgeren modtager."*

*"Hjælpen, som borgeren modtager, skal ikke være anderledes. Dog ønsker jeg, at alle medarbejdere dagligt husker at tjekke borgerens fødder om morgenen for at forebygge begyndende tryksår. Alle husker det ikke p.t." Tilsynsførende har den 30.11.22 været i dialog med planlægger angående borgerens fødder. Der har været dialog om, at alle medarbejdere dagligt tjekker borgers fødder om morgenen for at forebygge tryksår.*

”Den hjælp, som borgeren får, kan ikke være anderledes. Medarbejderne gør det, borgeren gerne vil have. De er så søde alle sammen, og de spørger altid ind til, hvordan borgeren har det. Ved skiftende medarbejdere er der stadig en sammenhæng i den hjælp, borgeren får, men nogle gange skal en ny medarbejder vises nogle ting. Nogle gange svinger tiden, hvor medarbejderne kommer, for meget. Det er mest i weekenden, hvor medarbejderne kan komme mellem 8.30 og 10.30.”

”Ja, borgeren er tilfreds med den hjælp, borgeren får, men medarbejderne skal huske at passe på, hvordan ting siges til borgeren. Hjælpen kan godt være endnu bedre, hvis medarbejderne bliver bedre til at kigge sig omkring og se, om borgeren mangler noget. Jeg ønsker også et fokus på, at sikre borgeren får nok mad, da de rugbrødsmadder, der bliver smurt til frokost, er for små, og borgeren er simpelthen så sulten. Borgeren skal nødes og guides til at få nok.

Jeg synes ikke altid, at vikarer får læst op på, hvad borger skal have hjælp til. Og hen over sommeren, eller i perioder med meget sygdom, oplever jeg ikke altid, der er en sammenhæng i den hjælp, borgeren modtager. Jeg oplever ind imellem, at medarbejderne kommer for sent, så borgeren får sin aftensmad for sent.”

”Nej – jeg er ikke tilfreds med den hjælp, som borgeren får. Den kan godt være bedre. Jeg har et stort ønske om, at der er to til tre medarbejdere, der har den faglige viden, der skal til for at samarbejde optimalt med borgeren, så borgeren også får en god oplevelse af hjælpen. Måske den ene gode medarbejder, der allerede er, kan ”uddanne” flere medarbejdere til, hvordan tingene skal gøres i borgerens hjem. Derudover har jeg et ønske om, at der kommer færre forskellige medarbejdere i borgerens hjem, da det frustrerer borgeren endnu mere i borgerens situation. Jeg får en fornemmelse af, at det ofte er vikarer, der bliver sendt til borgeren, hvis den faste ikke er på arbejde, da medarbejderne ikke ”gider” hjem til borgeren. Medarbejder er nødt til at have en føling i, hvordan borgeren skal hjælpes. Det er mit indtryk, at borgeren aldrig føler, at borgeren ved, hvornår medarbejderne kommer.

Medarbejderne følger ikke altid op på borgeren. Borgeren var nervøs forud for en nylig operation, fordi borgeren var bekymret for, om medarbejderne ville møde op med medicin de tre gange i døgnet, som var nødvendigt efter operationen i tre uger. De har også glippet tre gange på de tre uger.” Tilsynsførende har den 01.12.22 været i dialog med distriktslederen, som fortæller, at de allerede har fokus på, at der så vidt muligt er kontinuitet i hvilke medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Distriktslederen følger op på de manglende øjendråber.

”Nu hvor borgeren ikke får så meget hjælp mere, er medarbejderne okay til at følge op på borgeren, men det synes jeg bestemt ikke, medarbejderne var gode til tidligere, da borgeren havde en dårligere almen tilstand. Da borgeren fik mere hjælp, var det heller ikke altid, medarbejderne vidste, hvad de skulle hjælpe med. Der kommer alt for mange forskellige medarbejdere, som ikke er forberedte.”

## Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

---

### Kvalitetsmål/målepunkt 5

#### *Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt*

#### Borgernes oplevelser

Seks af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. Fem af de interviewede oplever, at medarbejderne ved, hvilken indsats borgeren skal have, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt, at der er opsat mål for træningen samt, at tidspunkter overholdes. Fire borgere oplever at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning, mens en borger svarer delvis til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere svarer ikke på spørgsmålene omhandlende træning jævnfør §86 eller §86.2, men borgerens pårørende svarer ja til spørgsmålene.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

*"Jeg kan selv aflyse min træning. Medarbejderne aflyser ikke."*

*"Ja – hvis der for eksempel er sygdom, så tilbydes jeg et andet tidspunkt."*

*"Jeg har ikke oplevet, at min træning blev aflyst."*

*"Jeg er godt tilfreds med min træning på Englyst. Medarbejderne gør, hvad de kan for at hjælpe mig."*

*"Den stabile terapeut, jeg har haft siden sommerferien, har været stabil og er kommet som aftalt. Men hele sommeren fik jeg begrænset træning i 10-12 uger, da der gentagne gange blev aflyst uden, at jeg hørte noget til en ny tid."*

#### Evt. pårørendes kommentarer

*"Jeg og borgeren er usikre på, hvad træningen indebærer. Det er lidt forskelligt, om terapeuten kommer en eller to gange om ugen. Og hverken jeg eller borgeren ved hvor længe, træningen fortsætter. Det kunne jeg godt ønske mig mere klarhed om."*

*"Jeg tror træningen fungerer okay nu, men det har været et dårligt forløb det sidste års tid, hvor borger har mistet meget af sit funktionsniveau. Borger får vist kun træning en gang om nu, selvom borger burde have to gange om ugen."*

*"Fra d. 1. oktober 2022 har træningen fungeret, og borger har rykket sig allerede, men før det har der været store problemer med manglende træning, aflysninger og manglende kvalitet i træningen."*

### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet**

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

---

### **Kvalitetsmål/målepunkt 6**

***Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg***

#### **Borgernes oplevelser**

Tre af de interviewede borgere oplever, at borgerens ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen. 10 af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og en borger svarer ved ikke til spørgsmålet. En af de interviewede borgere har ikke svaret på spørgsmålet.

10 af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja – jeg bruger allerede fleksibel hjemmehjælp."*

*"Nej – jeg vidste ikke, fleksibel hjemmehjælp var muligt."*

*"Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."*

*"Nej – jeg bruger ikke fleksibel hjemmehjælp."*

*"Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg har heller ikke behov for det."*

*"Nej – jeg vidste ikke, at fleksibel hjemmehjælp var muligt."*

*"Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Det har jeg ikke hørt om."*

*”Ja – jeg bruger allerede fleksibel hjemmehjælp.”*

*”Jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg oplever allerede, at medarbejderne er fleksible.”*

*”Nej – jeg kender ikke noget til fleksibel hjemmehjælp.”*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Det tror jeg heller ikke, borgeren gør.”*

*”Ja – det bruger borger måske nogle gange.”*

*”Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Måske jeg og min ægtefælle har glemt det.”*

*”Med den gode medarbejder, som borgeren har, oplever jeg, at der er mulighed for fleksibel hjemmehjælp.”*

*”Jeg tror ikke borger har brugt fleksibel hjemmehjælp så meget, men mit indtryk er, at medarbejderne gør det.”*

#### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet**

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

---

#### **Andre kvalitetsmål/målepunkter som ligger ud over serviceloven.**

#### **Klippekort**

##### **Borgernes oplevelser**

11 af de interviewede borgere har klippekort. 10 af de interviewede borgere bruger klippekortet, og en af de interviewede borgere bruger ikke klippekortet.

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – jeg har et klippekort, og jeg bruger det. Det er meget forskelligt, hvad jeg bruger klippekortet til. Jeg får både klippet negle på fingrene, vandet blomster og bliver kørt en tur i min kørestol.”*

*”Ja – jeg anvender klippekortet til at få støvsuget.”*

*”Ja – jeg har et klippekort og anvender det blandt andet til at handle i Rema, gøre køleskab rent eller til at gå en tur.”*

*”Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger det blandt andet til at få mikroovnen eller køleskabet gjort rent. Når medarbejderen gør det rent, er jeg med på siden og taler med medarbejderen.”*

*”Ja – jeg bruger klippekortet til at blive barberet, til mine interesser og til at hjælpe med mine frimærker.”*

*”Ja – jeg har et klippekort, og jeg bruger det. Jeg får blandt andet hjælp til at rede seng, ordne kørestol, skift af sengelinned og andre praktiske opgaver. Det foregår hver tirsdag, hvor jeg er til stede imens.”*

*”Ja – jeg bruger mit klippekort til rengøring af badeværelse. Jeg deltager ikke fysisk, men jeg er hjemme.”*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Ja – borgeren bruger klippekort. Borgeren har udtalt, at borgeren ønsker, medarbejderne spørger om fredagen i stedet for mandag, da borgeren ind imellem godt kunne bruge hjælp til at hente mad i stedet for.”*

*”Ja, borgeren har klippekort, men jeg som pårørende er lidt usikker på, hvad borgeren kan bruge klippekortet til mere konkret. Må borgeren for eksempel bruge det til, at medhjælperen koger æg?”*

*”Ja – borgeren har klippekort, men borgeren har ikke behov for det. Jeg og borgeren ønsker, at ydelsen klippekort skal stoppes.”*

*”Ja – borgeren har klippekort, men jeg tror ikke, at borgeren er klar over, hvad borgeren kan bruge klippekortet til.”*

*”Ja – borgeren har klippekort, men jeg tror ikke det bliver brugt.”*



### Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

## 1.5 TILSYNETS SAMLEDE BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING

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

<b>BEMÆRKNINGER</b>	<b>ANBEFALINGER</b>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 1:</b></p> <p>1. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere er opmærksomme på borgernes behov, og at medarbejderne samarbejder med borgerne, trods de korte besøg i borgernes hjem.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 2:</b></p> <p>2. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere har fokus på at være nærværende og respektfuld i dialogen med borgeren, også selvom medarbejderen ikke plejer at komme hos borgeren.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</b></p> <p>3.1 Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Både i hverdagen og i weekenden. Flere borgere udtrykker dette behov.</p> <p>3.2 Det anbefales, at medarbejdere ringer til borgerne, hvis tidspunktet ikke overholdes.</p>

	<p>4. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere er orienterede i hvilken hjælp, de skal levere forud for besøg. Flere borgere udtrykker dette.</p> <p>5. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på en god introduktion til vikarer og medarbejdere, så de oplæres i blandt andet at sætte ble korrekt, i håndtering af kateter og opmærksomhed på forebyggelse af tryksår.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler, at der fokus på at følge op på borgere og borgernes situation – også selvom der er travlhed, og selvom medarbejdere ikke til dagligt kommer i et pågældende hjem. Flere borgere udtrykker ønske om dette.</p> <p>7. Tilsynet anbefaler, at der så vidt muligt er fokus på kontinuitet i hvilke medarbejdere, der besøger borgere, da flere borgere udtrykker, at der kommer mange forskellige medarbejdere i deres hjem, og de generelt har det bedste samarbejde med de faste medarbejdere.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 5:</b></p> <p>8. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på fortsat at levere træning i ferieperioder samt at der er fokus på en tydelig plan for træningsforløb.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 6:</b></p> <p>9. Tilsynet anbefaler, fokus på at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp.</p>

## 1.6 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.

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

### Hvordan arbejdes hjemmeplejeleverandøren med klippekort?

Borgere, der er bevilliget klippekort, tilbydes en halv times klippekort om ugen, som er fast. Borgerne kan samle klippekortene i maksimalt 6 uger svarende til sammenlagt 3 timer.

Klippekortene prioriteres, men kan ved sygdom og andet blive nødvendigt at flytte til en anden dag.

Borgerne i ØD2 benytter oftest klippekortene til rengøring, bad, oprydning, gåtur, kaffehygge. Enkelte borgere benytter at samle klippekort, så de kan benytte tiden til tilstedeværelse, imens ægtefællen er ude at handle.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Navn på hjemmeplejeleverandøren</b>
Distrikt ØD2
<b>Adresse</b>
Englystparken 1, 7080 Børkop
<b>Distriktsleder</b>
Tina Thrane Henriksen
<b>Antal borgere</b>
156 (uge 47)
<b>Periode for tilsynsbesøgende</b>
25. november 2022 - den 30. november 2022
<b>Deltagere i interviews</b>
Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Seks 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.
<b>Tilsynsførende</b>
Tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, pædagog Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, folkesundhedsvidenskab

## 2.2 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Der er i forbindelse med tilsynet fulgt op på sidste års opmærksomhedspunkter. Tilsynet vurderer, at det er svært for distriktslederen at svare på, hvordan der er fulgt op og arbejdet med sidste års opmærksomhedspunkter, da centerlederen er nyansat.