

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR

Sundplejen



Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen

Juni/juli/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 både den kommunale og de 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 den kommunale og de 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.

Sundplejen har i perioden fra den 27. juni 2022 - 2. juli 2022 samt den 8. december 2022 haft uanmeldte tilsyn af tilsynskonsulent Janni Potempa, tilsynskonsulent Maria

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

Karmisholt Laursen og Anne Katrine Riis Jakobsen, som alle er ansatte ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynskonsulenterne har været i dialog med 15 borgere. To af de interviewede borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes, men pårørende træffes ikke. Der var pårørende til stede under tilsynet hos to borgere. 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 Sundplejen. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem interviews, observationer og skriftligt materiale, er tilsynsførende kommet frem til følgende vurdering:

Tilsynet vurderer, at Sundplejen 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. Sundplejen vurderes til at kunne levere pleje og omsorg af en god faglig kvalitet.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Sundplejen som udgangspunkt 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 Sundplejen	Tilfredse
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>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt</i>	Ikke gældende for Sundplejen, da de interviewede borgere ikke modtager træning af Sundplejen.
<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 målepunkter som ligger ud over serviceloven	Score
<i>Klippekort</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>Dokumentation</i>	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

1.4. OPLEVELSER/KOMMENTARER I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL/MÅLEPUNKTER

En af de interviewede borgere svarer ikke på spørgsmålene, men borgeren tilkendegiver, at være meget tilfreds med den hjælp, borgeren modtager fra hjemmeplejen.

Kvalitetsmål/målepunkt 1

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

Borgernes oplevelser

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er lige startet med rengøring. Medarbejderne har været her en gang, og der var jeg tilfreds."

"Ja – hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Ja – der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i mit hjem."

"Ja – hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig, og der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i hjemmet."

"Ja- hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Ja – der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i mit hjem."

"Ja - fra starten talte vi om, hvad der var vigtig for mig."

Evt. pårørendes kommentarer

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja - jeg oplever imødekommende medarbejdere."

"Ja - jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Ja - jeg oplever, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem."

"Ja - jeg bliver behandlet med respekt, og der er en god tone, adfærd og kultur ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem."

"Ja - jeg bliver i høj grad behandlet med respekt og ligeværdighed. Ja - jeg oplever i høj grad, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i hjemmet."

"Ja - jeg bliver i høj grad behandlet med respekt og ligeværdighed. Ja - jeg oplever i høj grad, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem."

"Ja - der er en frisk tone, og det er dejligt."

Evt. pårørendes kommentarer

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Kvalitetsmål/målepunkt 3

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

Borgernes oplevelser

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har svært ved at huske hvilke opgaver, jeg er bevilliget hjælp til. Ja – jeg gør det, jeg selv kan i hverdagen."

"Ja – jeg ved hvilke opgaver, jeg er bevilliget hjælp til."

"Ja – jeg er i høj grad orienteret omkring hvilke opgaver, jeg er bevilliget hjælp til. Ja – jeg får i høj grad brugt mine ressourcer i hverdagen. Ja – jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får. Hvis noget skulle være anderledes, og jeg ved, det måske bliver svært, så ønsker jeg, at det er den samme medarbejder, der kommer i mit hjem hver gang, hvilket jeg tror, Sundplejen prøver at efterleve. Der er kommet den samme medarbejder i lang tid, men sidst kom der en "ny" medarbejder. Jeg er meget glad for den faste medarbejder, og det er trygt med den samme. Ja – medarbejderen tager hånd om min situation, og der bliver spurgt ind til, hvordan jeg har det. Ja – jeg oplever, at medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Hvis der kommer en "ny" medarbejder, så kan medarbejderen se i systemet hvilken hjælp, jeg skal have, og der er sammenhæng i hjælpen. Hvis medarbejderen er i tvivl om noget, så fortæller jeg, hvad der skal gøres, og det er ok. Ja – jeg oplever, at Sundplejen overholder de tidspunkter, der er aftalt. Jeg har aldrig prøvet, at Sundplejen har aflyst hjælpen. Men jeg har prøvet, at jeg selv har aflyst hjælpen, og så er jeg blevet tilbudt en anden dag. Jeg oplever, at Sundplejen er stabil."

"Ja – jeg oplever i høj grad, at jeg ved hvilke opgaver, jeg er bevilliget hjælp til. Ja – jeg oplever i høj grad, at jeg får brugt mine ressourcer i hverdagen."

Evt. pårørendes kommentarer

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Kvalitetsmål/målepunkt 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

12 af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja - jeg oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer i mit hjem. Det er meget sjældent, at tiden ikke overholdes, og ellers ringer den enkelte medarbejder. Jeg er meget tilfreds."

"Ja - det er stort set den samme medarbejder, der kommer i mit hjem. Ja - Sundplejen overholder de tidspunkter, som der er aftalt. Jeg har prøvet en gang, at medarbejderen kom en time senere end aftalt. Jeg oplever, at medarbejderen/medarbejderne er stabile. Medarbejderen er her i ca. en halv time hver anden uge til praktisk hjælp/rengøring."

"Ja - jeg er tilfreds med den hjælp, jeg modtager. Jeg er dog i tvivl, om der kommer en medarbejder om morgenen? Går medarbejderen ind i huset, når jeg sover om morgenen? Har medarbejderen en nøgle til mit hus om morgenen? Jeg mindes, at jeg har fået fortalt, at medarbejderen bruger den tid om morgenen til rengøring i stedet for? Jeg husker ikke, at medarbejderne kommer en fast dag og gør rent? Jeg ved ikke, om hjælpen kan være anderledes/bedre, da jeg oplever, at nogle medarbejdere har mere travlt end andre. Jeg oplever, at medarbejderne kan blive bedre til at følge op på, hvordan jeg har det og tage hånd om min situation. Ja - de medarbejdere, der kommer i mit hjem, ved hvilken hjælp, jeg skal have. Ja - der er sammenhæng i hjælpen, jeg modtager. Ja - Sundplejen overholder tidspunkter. Ja - jeg tror, at jeg ved aflysning tilbydes et andet tidspunkt.". Tilsynsførendes observation: Borgeren virker dement, og har svært ved at huske ting. Indehaver oplyser, at der kommer en medarbejder morgen, middag og aften, samt borgeren let glemmer. Indehaver oplyser, at Sundplejen ikke varetager praktiske opgaver i hjemmet. Indehaver oplyser, at medarbejderne ved besøg ringer på borgerens dør, og borgeren åbner selv.

"Delvis - jeg er delvis tilfreds med den hjælp, jeg modtager. Nogle gange ringer jeg selv til Sundplejen om torsdagen i forbindelse med rengøring (hver anden torsdag) og hører, hvad der skal ske i dag? Jeg har oplevet, at rengøringen er udeblevet to gange, hvor jeg ikke er blevet informeret? Nogle gange oplever jeg, at rengøringen sker om onsdagen i stedet for om torsdagen (hver anden uge), og jeg bliver ikke altid informeret herom, hvilket er frustrerende? Nogle gange går jeg selv i bad, og så springer medarbejderen mit bad over, og jeg har brug for hjælp til bad, da jeg skal have hjælp til at vaske hår? Jeg oplever, at medarbejderne tror, at jeg kan mere, end jeg faktisk kan. Jeg oplever ikke, at Sundplejen altid overholder tidspunkterne. Jeg oplever ikke, at jeg tilbydes nye tider ved aflysninger, hvilket, jeg mener, er sket to gange i forbindelse med

rengøring og bad.” Tilsynsførendes observationer: Borgeren opleves som værende forvirret. Borgeren er visiteret hjælp til skift af sengelinned, men borgeren oplyser, at borgeren ikke får leveret hjælp til skift af sengelinned? Borgeren oplyser, at den ene uge er der hjælp til bad om onsdagen, og i den anden uge er der hjælp til bad om torsdagen, og nogle gange går borgeren selv i bad. Borgeren tilkendegiver, at hvis borgeren selv har været i bad, så tilbydes borgeren ikke et bad i den uge? Borgeren virker forvirret omkring hjælp til bad og brug for hjælp til bad/hårvask, også selvom borgeren selv har været i bad. Borgerens gulv i stuen var lidt beskidt omkring lænestolen og omkring bordet ved siden af lænestolen. På badeværelset fremstod toilettet med lidt snavs udvendig på kummen. Indehaver oplyser, at borgeren får hjælp til skift af sengelinned og det står i handlingsanvisningen. Indehaver oplyser, i forbindelse med helligdag er rengøring rykket en gang og derudover en gang. Indehaver oplyser, at borgeren får hjælp til bad hver torsdag. Indehaver oplyser, at der er fokus på dialog ved ændringer af hjælpen.

”Ja - jeg er rigtig glad for, at det er det samme team, der kommer hos mig. Når der er afløsere på, skal jeg huske at fortælle medarbejderen de små ting, som er vigtige for mig. Jeg har oplevet en enkelt gang, at medarbejderen ikke kom til et middagsbesøg, og Sundplejen ringede heller ikke og oplyste, at besøget var aflyst.”

”De vante medarbejdere er bedre. Jeg har kun oplevet en gang, at medarbejderen var så forsinket, at jeg ringede til Sundplejen, da jeg troede, Sundplejen havde glemt mig. Det havde medarbejderen ikke, men var blevet meget forsinket.”

”Ja – jeg er tilfreds med den hjælp, jeg modtager. Dog er der noget, som kan være anderledes. Ex. fredag den 24. juni 2022 oplevede jeg, at rengøringen ikke kom i tidsrummet mellem kl. 13.00-14.00 som aftalt. Jeg kontaktede Sundplejen/medarbejderen og fik oplyst, at medarbejderen havde været ved mig i tidsrummet mellem kl. 11.00-12.00, men jeg var ikke informeret herom, og jeg fik ikke gjort rent den fredag. Det er vigtigt for mig, at medarbejderen kommer til den aftalte tid, da jeg står sent op, og jeg har meget dårlig hørelse, så jeg registrerer ikke, når en medarbejder kommer på et andet tidspunkt. Når jeg ved, medarbejderen kommer mellem kl. 13.00-14.00, så er jeg klar og opmærksom, så jeg kan lukke døren op. Ja – jeg oplever, at medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Ja – jeg oplever, at der er sammenhæng i den hjælp, jeg modtager. I forhold til aflysning så har jeg kun oplevet det en gang, hvilket var den 24. juni 2022, hvor medarbejderen kom før den aftalte tid, hvilket ikke var aftalt. Jeg har ikke fået tilbudt en anden rengøring for den 24. juni 2022. Ellers har jeg ikke oplevet nogle aflysninger.” Indehaver oplyser, at det er en udfordring at komme ind i hjemmet, og der er tiltag i gang med telefonopkald dagen før besøg.

”Ja – jeg er i høj grad tilfreds med den hjælp, jeg får, og hjælpen kan ikke være bedre. Ja – jeg oplever i høj grad, at medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det og tager hånd om min situation. Ja – jeg oplever i høj grad, at de medarbejdere, der kommer i mit hjem, ved hvilken hjælp, jeg skal have. Det er de samme fem medarbejdere, der kommer i mit hjem, og der er i høj grad sammenhæng i den hjælp, jeg modtager, det er trygt. Ja – jeg oplever i høj grad, at medarbejderne overholder de tidspunkter, der er aftalt. Jeg oplever ikke, at Sundplejen aflyser, og den enkelte medarbejder ringer altid, hvis der opstår en forsinkelse.”

”Ja – jeg oplever i høj grad, at medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det. Nogle medarbejdere er der bedre kommunikation med end andre, men det er okay. Ja – jeg oplever i høj grad, at jeg tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning, men de kommer altid. Jeg har kun en gang fået aflyst et bad, og der fik jeg tilbudt en ny tid.”

”Delvis – jeg synes godt hjælpen kan være lidt bedre. Jeg ønsker en fast vaskedag. Og den ene medarbejder, som vasker tøj, skal være opmærksom på, hvilken slags tøj der bliver vasket. En af mine uldtrøjer er i sidste uge blevet vasket forkert, og trøjen er derfor krympet meget. Jeg vil også gerne ønske, at medarbejderne husker at ringe ved sygdom, eller hvis de ikke kommer. Når medarbejderne ikke kommer, ringer jeg selv og spørger, hvor de bliver af. I tirsdags ringede medarbejderen ikke, så jeg fik ikke rengøring. Tilsynsførende har været i kontakt med indehaver, som fortæller, at borgeren ofte er forvirret og ikke kan huske beskeder eller aftaler. Indehaver oplyser, at der vil være kontakt med borgeren i forhold til trøjen og eventuel forsikring heraf.

Delvis – jeg synes, hjælpen kan være lidt bedre. Jeg har sproglige vanskeligheder med en mandlig medarbejder, hvilket er svært for mig. Medarbejderen, som kom i går, gav jeg besked om, at jeg ikke er hjemme på fredag til rengøringen, da jeg skal på sygehuset. Jeg ønsker en tilbagemelding på, hvornår rengøringen kommer i stedet for. Ja – jeg oplever, at medarbejderne kommer til tiden. Dog skred tiden i går, hvor medarbejderen først kom kl. 14.45. Det er ikke okay.”

”Ja – jeg oplever helt bestemt, at medarbejderne, som kommer i mit hjem, ved hvilken indsats, jeg skal have. Ja – jeg oplever en sammenhæng ved skiftende medarbejdere. Det er primært de samme to medarbejdere, som kommer.

Evt. pårørendes kommentarer

”Jeg er meget tilfreds med Sundplejen set i forholdt til borgeren og borgerens behov. Medarbejderne er stabile, og det er et team af fem medarbejdere, der kommer og hjælper borgeren, hvilket er meget tilfredsstillende og trygt. Medarbejderne ved hvilken hjælp, borgeren skal have. Det fungerer rigtig godt med Sundplejen som leverandør.”

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 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Ikke gældende for Sundplejen, da de interviewede borgere ikke modtager træning af Sundplejen.

Kvalitetsmål/målepunkt 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

12 af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej – jeg var ikke klar over, at fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen."

"Nej/ved ikke – om fleksibel hjemmehjælp tilgodeses. Jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – jeg ved ikke, hvad fleksibel hjemmehjælp er, og hvordan fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen."

"Nej – jeg ved ikke noget om fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – jeg har ikke kendskab til fleksibel hjemmehjælp, og hvordan det kan tilgodeses i hverdagen."

"Ja – og jeg bruger allerede fleksibel hjemmehjælp, og der er aldrig nogle problemer."

"Nej – jeg har ikke kendskab til fleksibel hjemmehjælp."

"Ja, der er fleksibilitet i den hjælp, jeg får."

"Nej – jeg var ikke klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – medarbejderne er allerede fleksible, men jeg var ikke klar over, at det var fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men måske jeg allerede har det, og måske medarbejderne har sagt det."

"Nej – jeg har ikke kendskab til fleksibel hjemmehjælp."

Evt. pårørendes kommentarer

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg modtager klippekort. Klippekort fungerer godt, og jeg bruger det på rengøring en halv time hver 14 dag, og på den måde har jeg en times rengøring. Jeg er meget tilfreds."

"Jeg mindes ikke, at jeg modtager klippekort?"

"Ja- det beslutter jeg fra gang til gang, og det fungerer fint."

"Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger klippekortet til indkøb. Jeg er ikke med ude for at handle, men jeg deltager i at sætte varerne på plads."

”Ja – jeg bruger klippekortet til indkøb, og så sætter jeg selv varerne på plads efterfølgende.”

”Jeg ved ikke, om jeg har klippekort, eller hvad jeg kan bruge det til.” Indehaver oplyser den 8.12.22, at klippekortet ikke er opstartet endnu, da Sundplejen kun har været leverandør for borgeren siden mandag aften den 5.12.22.

Evt. pårørendes kommentarer

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.

Dokumentation

Dokumentation: Se bilag 1.

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.

1.5 TILSYNETS SAMLEDE BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING

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

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
	1. Kvalitetsmål/målepunkt 4: Tilsynet anbefaler, at der er fokus på kvalitetsmål/målepunkt 4.
	2. Kvalitetsmål/målepunkt 6: Tilsynet anbefaler, at der er fokus på kvalitetsmål/målepunkt 6.
	3. Dokumentation: Tilsynet anbefaler, at der er fokus på dokumentation.

1.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante borgere/pårørendes udsagn og tilsynsførendes observationer drøftet med og videregivet til indehaver 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?

I forhold til klippekort er det forskelligt fra borger til borger, hvordan klippekort anvendes, da nogle borgere gerne vil have det fleksibelt, således at borgeren fra gang til gang vælger, hvad borgeren vil bruge klippekort på, mens andre borgere gerne vil have det samme gjort hver gang. Handlingsanvisning på klippekort tydeliggør, hvad borgeren gerne vil bruge klippekort på, eller om borgeren vil beslutte sig fra gang til gang. Klippekort er fast planlagt i borgerkalender efter aftale med borgeren.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Sundplejen
Adresse
Karl Bjarnhofs Vej 11, 7120 Vejle
Indehaver
Tina Demiraj
Antal borgere
78 borgere ved første del af tilsynet 98 borgere ved anden del af tilsynet
Periode for tilsynsbesøgende
Første del: Den 27. juni 2022 – 1. juli 2022 Anden del: Den 8. december 2022

Deltagere i interviews

15 borgere (heraf blev en borger interviewet telefonisk og en borger svarede ikke på spørgsmålene). Det har ikke været muligt at komme i kontakt med de to pårørende. Der var pårørende til stede under tilsynet hos to borgere.

Tilsynsførende

Tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, pædagog
Tilsynskonsulent Janni Potempa, sygeplejerske
Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, folkesundhedsvidenskab

2.2 AKTUELLE VILKÅR

Første del af tilsynet af Sundplejen indeholder interview med 10 borgere og en pårørende fra den 27. juni 2022 til 1. juli 2022. Citater skrevet med blå er fra første del af tilsynet.

Anden del af tilsynet af Sundplejen indeholder interview med fem borgere og en pårørende den 8. december 2022. Citater skrevet med grøn er fra anden del af tilsynet.

Dokumentation er kun ført på første del af tilsynet.

2.3 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Der er i forbindelse med tilsynet fulgt op på forrige års opmærksomhedspunkter. Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med de givne opmærksomhedspunkter fra forrige års tilsyn.