

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR

Distrikt ND2



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 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 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 og eller eventuelt anden tilstedeværende medarbejder, hvor den udarbejdede tilsynsrapport bliver gennemgået. Tilsynet har fokus på læring og udvikling frem for fejlfinding.

Distrikt ND2 har i perioden fra den 15. december 2022 til den 19. december 2022 haft uanmeldte tilsyn af tilsynskonsulenterne Maria Karmisholt Laursen og Anne Katrine Riis Jakobsen, som begge er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

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

Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Et af de 15 interviews er foretaget telefonisk. To borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. En af de to pårørende besvarer ikke opkald. Fem 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 ND2. 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 ND2 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 ND2 vurderes til at kunne levere pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål/målepunkt 6 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt ND2.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt ND2 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 ND2	Tilfredse
Kvalitetsmål/målepunkt	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/målepunktet
2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
3.Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Skema 2

Andre kvalitetsmål/målepunkter som ligger ud over serviceloven	Score
Klippekort	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

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

De 15 interviewede borgere oplever, at der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i deres hjem.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Medarbejderne er så søde. Jeg er godt tilfreds."

"Ja – hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Medarbejderne viser hensyn til mine behov."

"Nej – jeg oplever ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Der er en bestemt medarbejder, som jeg ikke kan arbejde sammen med, men der lyttes ikke på dette fra hjemmeplejens side. Medarbejderen har været her de sidste 14 dage. Før det var der ingen problemer, men nu oplever jeg, at hjælpen er blevet dårligere. Bortset fra denne ene medarbejder er der et godt samarbejde med medarbejderne." Tilsynsførende har været i dialog med distriktslederen den 19.12.22 samt den 21.12.22, som bekræfter og anerkender problematikken. Tilsynsførende foreslår et dialogmøde mellem ledelsen, borger og medarbejder med henblik på at løse konflikten. Distriktslederen arbejder på problematikken og fortæller den 21.12.22, at der de næste 14 dage vil komme en anden medarbejder i borgerens hjem.

"Nej – jeg oplever ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Jeg kunne godt tænke mig ind imellem at have mere at sige, og at medarbejderne lyttede lidt mere til mig og mine behov. Ja – der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i mit hjem, men jeg oplever, at medarbejderne har travlt og derfor ikke altid har tid til at lytte."

”Stort ja – der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i mit hjem. Det er næsten altid en fast medarbejder, der kommer.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Nej – jeg oplever ikke, at hjælpen har været tilrettelagt i et samarbejde med borgeren de seneste 14 dage. Samarbejdet har været dårligt med en medarbejder, som har haft en dårlig væremåde. Indtil for 14 dage siden var der et fint samarbejde. Jeg har ringet til planlægger og efterspurgt en anden medarbejder, men det kan ikke lade sig gøre. Der er et godt samarbejde med resten af medarbejderne.”

”Delvis – hjælpen bliver ikke tilrettelagt i et samarbejde med borgeren, da borgeren ikke kan tage stilling til noget grundet borgerens situation. Så det er ikke negativt, at svaret er delvis. Der er et godt samarbejde med medarbejderne nu.”

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

De 15 interviewede borgere oplever en imødekommende, ligeværdig og åben dialog med medarbejderne, der kommer i borgerens hjem.

To af de interviewede borgere udtrykker:

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

”Ja – jeg oplever en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem. Hvis ikke, så siger jeg til.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja – jeg oplever, at der er en meget god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.”

”Ja – borgeren bliver behandlet med respekt af medarbejderne, og der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem, med undtagelse af en enkelt medarbejder.”

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

14 af de interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til. En borger svarer nej til spørgsmålet.

14 af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i hverdagen. En borger svarer ved ikke til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – jeg er orienteret omkring hvilke opgaver, jeg er berettiget hjælp til.”

”Ja – jeg er orienteret omkring, hvilke opgaver jeg er berettiget hjælp til, men jeg kunne godt ønske mig endnu mere klarhed om, hvad der er i min pakke.”

”Ja – jeg får brugt mine ressourcer i min hverdag. Det går op og ned, hvor meget jeg kan.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja – borgeren får brugt sine ressourcer, men borgeren kan ikke så meget selv mere.”

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

De 15 interviewede borgere er tilfredse med den hjælp de får.

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

13 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer ved ikke.

14 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 ved ikke til spørgsmålet.

14 af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp borgeren modtager ved skiftende medarbejder. En af de interviewede borgere svarer ved ikke til spørgsmålet.

14 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. En af de interviewede borgere svarer ved ikke til spørgsmålet.

14 af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, eller også har de aldrig prøvet, at et besøg er blevet aflyst. En af de interviewede svarer ved ikke til spørgsmålet.

11 af de interviewede borgere udtrykker:

”Nej – hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Dog ønsker jeg, at medarbejderne har bedre tid til mit bad. Jeg oplever medarbejderne har meget travlt. Medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Hvis ikke, så fortæller jeg det bare. Ja – der er en sammenhæng ved skiftende medarbejdere – jeg fortæller medarbejderne, hvordan jeg gerne vil have det.”

”Ja - medarbejderne følger op på mig og min situation. Medarbejderne taler med mig.”

”Delvis – hjælpen kan godt være anderledes. Jeg har et ønske om hjælp til at få børstet tænder om morgenen, hvis det er muligt.

Nej – jeg oplyses ikke altid et nyt tidspunkt ved aflysning af et besøg. Jeg har nogle gange oplevet, at medarbejderen ikke er kommet, uden at jeg var klar over, besøget var aflyst. Jeg ønsker, medarbejderne skal huske at ringe og informere mig, hvis besøg aflyses.

”Ja – medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe mig med. Dog spørger vikarer nogle gange, hvad de skal. Det er okay, at vikarer spørger. Medarbejderne kommer altid.”

”Ja – der er sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Medarbejderne bliver oplært til at hjælpe mig.”

”Hjælpen kan godt være lidt anderledes. Jeg vil gerne have en snak med hjemmeplejen om, at jeg ønsker hjælpen stoppet. Jeg henvender mig også selv til hjemmeplejen. Medarbejderne kommer altid. Nogle gange aflyser jeg selv.”

”Ja – der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Man kan jo ikke regne med andet, end at hjælpen kan være lidt forskellig fra person til person.”

”Nej – hjælpen skal ikke være anderledes. Jeg har fuld forståelse for, at der nogle gange er noget, der er vigtigere, så jeg bliver udskudt. Ja – der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Der var en sommerferie med mange forskellige medarbejdere, men det er oftest en fast vikar i ferier.”

”Nej – udover udfordringerne med den ene medarbejder er hjælpen god, og jeg er tilfreds. Men udfordringerne med den ene medarbejder bekymrer mig. Lige for tiden tager jeg en ekstra beroligende pille midt på dagen.”

”Ja – jeg oplever en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Dog er der nogle medarbejdere, der ikke kender alle mine rutiner. Ja, medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Dog kan det skifte lidt i weekenden. Normalt kommer medarbejderen kl. 8, men i søndags kom medarbejderen først kl. 9.45. Men det er okay for mig.”

”Nej – hjælpen kan ikke være anderledes/bedre. Vi snakker om det, hvis der er noget. Ja, medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Nogle gange skal jeg fortælle en vikar, hvad jeg skal have hjælp til, men oftest er de forberedte. Medarbejderne kommer altid. Medarbejderne ringer, hvis de gerne vil komme lidt senere end planlagt.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Nej – hjælpen, borgeren modtager, skal ikke være anderledes/bedre. Borgeren udtrykker, at medarbejdernes telefon ringer meget, mens de er hos borgeren, så man kan da være bekymret for, at de mister fokus. Men borgeren er meget tilfreds.”

”Delvis – ikke alle medarbejdere ved hvilken hjælp, der skal leveres. Nye medarbejdere spørger meget, og det er ikke altid, de ved, hvad de skal ved borgeren. Det irriterer borgeren. Medarbejderne skal ikke spørge borgeren om, hvad de skal hjælpe med, men de skal i stedet spørge kollegaer. Det irriterer borgeren at blive spurgt.”

”Ja – medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Hvis medarbejderne bliver forsinket, så siger de til. Det er mest om søndagen, at tidspunktet kan variere lidt.”

”Ja – borgerens hjælp er tilfredsstillende. Medarbejderne er så søde alle sammen. Nej – hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Hjælpen kører godt nu, men det er meget afhængigt af, hvem der kommer som fast medarbejder grundet borgerens situation. Nogle medarbejdere er meget gode sammen med borgeren. Medarbejderne ringer til os, hvis der er noget i forhold til borgeren. Det er ikke altid, medarbejderne ved hvilken hjælp, borgeren skal have.”

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

Borgernes oplevelser

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – medarbejderne ved hvilken indsats, jeg skal have. Jeg har lige fået en ny terapeut, så vi skal lige i gang. Målet med træningen er vedligeholdende træning og forhindre et større behov for hjælp. Det er ikke altid, jeg tilbydes et nyt tidspunkt ved aflysning."

"Jeg er glad for at få bevæget mit ben igennem til træning og for at bruge maskinen. Jeg har ikke prøvet, at min tid er blevet aflyst. Hvis min fysioterapeut ikke kan, så hjælper ergoterapeuten mig i stedet for."

"Ja – medarbejderen ved hvilken indsats, jeg skal have. Det er en fast medarbejder, der kommer. Vi snakker om det hele. Hvad der fungerer og sådan. Ja, der er opsat et mål med træningen. Målet er, at jeg skal kunne gå uden støtte. Jeg tilbydes altid et andet tidspunkt, hvis træningen aflyses. Medmindre jeg selv siger, at vi springer over."

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 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

Fem af de interviewede borgere oplever, at borgerens ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen. Fire af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og seks borgere svarer ved ikke.

Ni af de interviewede borgere udtrykker:

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

"Ved ikke – Jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – jeg kender ikke til muligheden for fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – jeg kender ikke til muligheden for fleksibel hjemmehjælp."

"Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Måske jeg bare ikke har tænkt over det."

"Ved ikke – jeg har ikke brugt fleksibel hjemmehjælp. Jeg vidste ikke, det var muligt."

"Ja – jeg oplever, der er fleksibel hjemmehjælp. Den anden dag var der en sød medarbejder, der tilbød bad en anden dag, da jeg på den pågældende dag ikke havde nok kræfter. Jeg har dog aldrig hørt om fleksibel hjemmehjælp."

"Ja – jeg oplever, at medarbejderne er fleksible. Jeg kender dog ikke begrebet fleksibel hjemmehjælp."

"Ja – jeg oplever, medarbejderne er fleksible. Vi snakker om det."

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

Borgernes oplevelser

10 af de interviewede borgere har klippekort, hvoraf en af borgerne ikke ved, at borgeren har det. Ni af de interviewede borgere bruger klippekortet.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger det til praktiske ting, for eksempel til at ordne stearinlys. Jeg er selv med i processen."

"Ved ikke – jeg ved ikke, om jeg har klippekort. Jeg vil gerne vide hvilken dag, jeg skal have klippekort og drøfte, hvad jeg kan bruge klippekortet til."

"Ja – jeg bruger klippekort til at stryge tøj. Jeg deltager i det omfang, jeg kan."

"Ja – jeg har klippekort, og jeg bruger det oftest på at sidde og snakke. Jeg kunne godt ønske mig mere viden og snak med medarbejderne om, hvad jeg kan bruge klippekortet til."

"Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger det blandt andet til at få støvet af på billeder og malerier og til at få tjekket, om køleskabet skal tørres af."

"Ja – jeg bruger klippekortet til at snakke lidt."

"Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger det på et tredje ugentligt bad."

"Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger det blandt andet på ekstra rengøring."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja – borgeren har klippekort. Jeg ved det har været brugt til samtaler og samvær."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor borgeren ikke er bevidst om, at borgeren har klippekort. Det fremgår af omsorgssystemet, at borgeren er visiteret til klippekort.

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.

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 1:</p> <p>1.1. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælp tilrettelægges i et samarbejde med borgerne ud fra borgernes ønsker og behov.</p> <p>1.2. Tilsynet anbefaler, at der ved konflikt mellem borgeren og medarbejderen indgås et dialogmøde mellem borgeren, medarbejderen og ledelse med henblik på at løse problemstillingen.</p>
	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</p> <p>2. Tilsynet anbefaler, at det der meldes afbud til borgeren, hvis besøg aflyses, og at det så vidt muligt sikres, at borgeren forstår dette.</p> <p>3. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere er orienterede i hvilken hjælp, de skal levere forud for besøg.</p>

	Kvalitetsmål/målepunkt 5: 4. Tilsynet anbefaler fokus på at tilbyde borgere et nyt tidspunkt ved aflysning af træning.
	Kvalitetsmål/målepunkt 6: 5. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.
Klippekort: Tilsynet observerer i et af de besøgte hjem, hvor borgeren ikke er bevidst om, at borgeren har klippekort. Det observeres i omsorgssystemet, at borgeren er visiteret til klippekort.	Klippekort: 6. Tilsynet anbefaler, at det tydeliggøres overfor borgeren, at borgeren har klippekort, samt at det tydeliggøres, hvad klippekort kan anvendes til og hvornår.

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 arbejder hjemmeplejeleverandøren med klippekort?

Ved ny visitation på klippekort, besøger vi borger, hvor borgeren informeres om klippekort. Det aftales, hvorledes borger ønsker det anvendt.

Nogle borgere ved ikke, hvad de skal bruge det til, hjælper sætter indsats i værk, som pågældende borger kan drage nytte af.

Andre borgere ønsker ydelser, som vi ikke almindeligvis udfører. I de tilfælde aftaler man så brug af klippekort.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt ND2
Adresse
Sofievej 2, 7100 Vejle
Distriktsleder
Anna Marie Nørgaard
Antal borgere
139 borgere (uge 50)
Periode for tilsynsbesøgende
Den 15. december 2022 - 19. december 2022

Deltagere i interviews

Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Et af de 15 interview er foretaget telefonisk. To borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. En af de to pårørende svarer ikke på opkald. Fem 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 Maria Karmisholt Laursen, pædagog og Anne Katrine Riis Jakobsen, folkesundhedsvidenskab

2.2 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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