

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR

Distrikt ND3



Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen

December 2022/Januar 2023

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 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 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 ND3 har i perioden fra den 22. december 2022 til den 3. januar 2023 haft uanmeldte tilsyn af tilsynskonsulenterne Maria Karmisholt Laursen og Anne Katrine Riis Jakobsen, som begge er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune. En del af tilsynet er foregået i januar 2023, men de er en del af tilsynene for år 2022.

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

Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Seks 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 ND3. 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 ND3 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 ND3 vurderes til at kunne levere pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes kvalitetsmål/målepunkt 6 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt ND3.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt ND3 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 ND3	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	4. Hjælpen leveres fuldt ud 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	4. Hjælpen leveres fuldt ud 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. En borger svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

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 – jeg oplever et godt samarbejde med medarbejderne. De fleste medarbejdere er simpelthen så søde."

"Delvis – hjælpen bliver ikke altid tilrettelagt i samarbejde med mig. Jeg har flere gange bedt om at få en evaluering af, om jeg nu også får den nødvendige hjælp, eller om jeg har brug for mere. Denne forespørgsel er ikke blevet mødt. Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne nu. Det er oftest de samme medarbejdere, der kommer i mit hjem."

"Ja – der er et godt samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne er så flinke alle sammen."

"Ja – der er et godt samarbejde med medarbejderne. Der kommer mange forskellige medarbejdere i mit hjem. Nogle medarbejdere af anden etnisk baggrund er ikke nemme at forstå, men vi finder ud af det."

"Nej – jeg oplever ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Men jeg er godt tilfreds, jeg vil helst have så lidt hjælp som muligt. Ja, der er et godt samarbejde med alle medarbejderne."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja – i det store og hele er der et godt samarbejde med medarbejderne. Det er dog ikke alle medarbejdere, der er lige gode til at lytte på borgeren."

”Ja – der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Der er selvfølgelig forskel i tilgangen, men alle medarbejdere gør, hvad de skal.”

”Ja – der er for det meste et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Jeg oplever dog, at der kan være et dårligt samarbejde, når der skal tages støttestrømper på. Nogle medarbejdere har ikke de rette kompetencer til at tage støttestrømper på borgeren, og når støttestrømperne sidder dårligt, har borgeren ondt/ubehag hele dagen. For nyligt var der en medarbejder, der sagde til borgeren, at borgeren ikke skulle sige, hvad medarbejderen skulle gøre, og at medarbejderen kan sit arbejde. Borgeren ville bare fortælle, hvordan andre medarbejdere hjælper med støttestrømper.”

”Mit indtryk er, at borgeren bliver orienteret undervejs, når der sker ændringer i hjælpen, men jeg er usikker på, hvor meget borgeren er en del af tilrettelæggelsen. Jeg tror dog, at det fungerer fint for borgeren. Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Borgeren har selvfølgelig nogle favoritter, men sådan vil det altid være.”

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.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem. Der er selvfølgelig forskel på medarbejderne, men de fleste er der en god tone og adfærd ved. Det kan være lidt svært at forstå nogle medarbejdere af anden etnisk baggrund, men vi forsøger at finde ud af det.”

”Ja – der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem. Det kan jeg ikke klage over.”

”Ja – jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Jeg er meget glad for den hjælp, jeg får af hjemmeplejen.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja – jeg har et indtryk af, at der er en god tone og adfærd ved de fleste medarbejdere.”

”Ja – borgeren bliver behandlet med respekt, og der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Dog kan borgeren have svært ved at forstå medarbejdere af anden etnisk baggrund.”

”Ja – borgeren bliver generelt behandlet med respekt og ligeværdighed, og der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i hjemmet.”

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 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.

De 15 interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i hverdagen.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – jeg gør, hvad jeg kan selv i løbet af dagen. Men jeg kan ikke så meget mere.”

”Ja – jeg får gjort, hvad jeg selv kan. Nogle gange gør jeg også for meget selv.”

"Ja – jeg gør, hvad jeg kan, men jeg kan ingen ting for tiden."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren kan stort set ikke noget selv i øjeblikket."

"Borgeren deltager i det omfang, der er muligt. Men borgeren kan ikke noget."

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.

De 15 interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp de modtager kunne være anderledes/bedre.

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 nej.

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 delvis til spørgsmålet.

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

De 15 interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, eller at de aldrig har prøvet en aflysning.

10 af de interviewede borgere udtrykker:

”Nej – hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Hjælpen er vist rimelig. Nej, jeg oplever ikke, at medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det. Medarbejderne har ikke ret meget tid til at snakke og høre, hvordan jeg har det. Medarbejderne har så travlt. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Medarbejderne er ikke alle lige gode. Nogle medarbejdere er mere omhyggelige end andre.”

”Ja – som udgangspunkt er jeg tilfreds med hjælpen, og hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Dog kunne jeg godt tænke mig lidt mere fleksibilitet i forhold til ind imellem at hjælpe mig af med skoene, når medarbejderne er her for at hjælpe min ægtefælle til middag. Hvis der er noget i forhold til hjælpen, snakker jeg bare med medarbejderne om det, så det bliver rettet til. Ja, der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Jeg har fået printet døgnrytmen ud, som ligger fremme altid, hvor medarbejderne hurtigt kan kigge. Medarbejderne kommer til tiden. Det er mest det sene aftenbesøg, der kan svinge, men medarbejderne ringer altid, hvis tidspunktet ændrer sig.”

”Nej – jeg tror ikke, hjælpen kan være anderledes/bedre. De fleste medarbejdere ved, hvad jeg skal have hjælp til. Hvis ikke, så siger jeg til. Det er okay. Ja – jeg oplever en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Dog er der nogle medarbejdere, der ikke laver så meget. Medarbejderne har for travlt. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter nogenlunde. Det kan godt svinge lidt, men det er okay.”

”Ja – medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det og tager hånd om min situation. Medarbejderne spørger ofte, hvordan jeg har det. Nej, hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Dog oplever jeg, at nogle medarbejder (særligt elever) ikke er så gode til at give mig støttestrømper på. Det virker som om, nogle medarbejdere/elever mangler undervisning i, hvordan det skal gøres. Når støttestrømperne ikke tages ordentligt på, kan jeg mærke det hele dagen.”

”Nej – jeg tror ikke, hjælpen kan være anderledes/bedre. Men jeg skal ikke have mindre hjælp, så kan jeg ikke klare det. Medarbejderne følger delvis op på, hvordan jeg har det og tager hånd om situationen. Medarbejderne spørger da, hvordan jeg har det. Ved skiftende medarbejdere er der fortsat en sammenhæng i hjælpen, ellers siger jeg til. Ja, medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Tidspunktet kan godt svinge en del, men det er okay.”

”Ja – medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Hvis ikke, så spørger de, og det er helt okay. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Tidspunktet kan svinge lidt ved middagstid, men det er okay for mig.”

”Nej – hjælpen skal ikke være bedre/anderledes. Jeg har dog en iPad fra kommunen, som ikke bliver brugt, så den vil jeg gerne af med. Ja – medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Medarbejderne har en telefon med, hvor de kan se det på. Ved skiftende medarbejdere er der fortsat en sammenhæng i hjælpen. Der kommer selvfølgelig nogle nye medarbejdere, der lige skal læres op, men det finder vi også fint ud af.”

”Ja – der er sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Der er selvfølgelig småting, der kan være bedre ved enkelte medarbejdere, men det vil der altid være. Mennesker er jo forskellige.”

”Ja – medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Dog kan vikarer/afløsere have manglende viden om, hvad de skal hjælpe med. Jeg har en gang oplevet, at nøglen er blevet glemt i yderdøren ved en fejl. Men problemet er løst.”

”Nej – hjælpen kan ikke være anderledes/bedre. Dog oplever jeg, at medarbejderne er stressede. Ja, medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Indimellem er der vikarer/afløsere, som ikke ved, hvad de skal hjælpe med, men så fortæller jeg det bare. Det kan godt svinge en del, hvornår medarbejderne kommer, mellem kl. 8 og 11. Det er typisk ved vikarer, at tiden svinger mest.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Nej - hjælpen skal ikke være anderledes. Det kører fint nu. Der kan ske et par småfejl hver anden weekend, da medarbejderne er underbemande. Men det kan de jo ikke gøre ved. Nogle medarbejdere er mere opmærksomme end andre på, om borgeren har en psykisk svær dag. Der er en sammenhæng ved skiftende medarbejdere. Hvis der skal en ny medarbejder til borgeren, så får medarbejderen først oplæring.”

”Nej – hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Det er i de helt små detaljer, hvad der kan forbedres. En afløser er måske ikke nær så god til at følge op på borgeren, men det er forståeligt. Der er to medarbejdere, som borgeren er rigtig glad for.”

”Ja – bortset fra udfordringerne med støttestrømperne er jeg tilfreds med den hjælp, som borgeren får. Jeg oplever, at der er en delvis sammenhæng ved skiftende medarbejdere. Jeg ved, at borgeren synes, det er udfordrende, der kommer så mange forskellige medarbejdere i borgerens hjem, og jeg håber, hjemmeplejen så vidt muligt kan sørge for, det er de samme medarbejdere.”

”Ja – de faste medarbejdere ved, hvilken hjælp borgeren skal have. Ja – der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Det står på telefonen, hvad medarbejderne skal hjælpe med. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter nogenlunde. Men specielt om morgenen kan tiderne godt smutte lidt.”

”Ja – jeg oplever, at de medarbejdere der kommer i borgerens hjem ved, hvilken hjælp de skal give. Jeg oplever, at medarbejderne har god tid til opgaven.”

”Ja – jeg er tilfreds med hjælpen, som borgeren får. Borgeren virker glad og tryk, så det er jeg glad for. Ja, medarbejderne følger generelt op på, hvordan borgeren har det. Borgeren er ikke en, der overdriver, heller ikke hvis borgeren er dårlig, så medarbejderne skal nok kende borgeren lidt for at opfange alt.”

”Der kommer mange forskellige medarbejdere, men der er en sammenhæng i hjælpen. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Det kan godt knibe med tiden, men det er okay for borgeren. Vi er forståelige.”

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

Fire af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. De fire interviewede oplever, at medarbejderne ved, hvilken indsats borgeren skal have, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt, at tidspunkter overholdes, samt at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning. En af de interviewede borgere er ikke bevidst om sit mål for træningen.

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja – medarbejderen, der kommer i borgerens hjem, ved hvilken indsats, borgeren skal have. Medarbejderen lærer endda ægtefællen, hvordan øvelser skal laves, så ægtefællen kan hjælpe borgeren med at lave øvelser flere gange om ugen.”

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 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. Fem af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og syv borgere svarer ved ikke til spørgsmålet.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg oplever, medarbejderne er fleksible. Medarbejderne spørger ofte, om der er mere, de skal hjælpe med. Jeg forlanger ikke mere."

"Ved ikke – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, Men ud fra beskrivelsen har jeg heller ikke behov for det."

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

"Ved ikke – jeg oplever, at det er meget begrænset, hvad medarbejderne må hjælpe med."

"Ja – jeg oplever, at mine ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses. Medarbejderne gør nogle gange lidt ekstra for mig. Jeg kender dog ikke til fleksibel hjemmehjælp."

"Jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Men det er heller ikke noget, jeg har haft brug for."

"Ja – jeg oplever, at mine ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses. Det finder medarbejderne og jeg ud af. Men jeg ved ikke helt, hvad fleksibel hjemmehjælp vil sige."

"Nej – jeg har ikke fleksibel hjemmehjælp, men det har jeg heller ikke brug for. Ellers, ville jeg bruge det."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej – men borgeren har ikke så meget brug for fleksibel hjemmehjælp for tiden, da vi pårørende hjælper borgeren med det ekstra."

"Ja – jeg oplever, at der er fleksibilitet i plejen. Borgeren er også fleksibel overfor medarbejderne."

"Ved ikke – jeg tror, de fleste medarbejdere spørger borgeren, om borgeren har brug for andet/mere hjælp."

"Hvis borgeren ønsker noget fra medarbejderne, så gør de det. Så medarbejderne er fleksible."

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

Syv af de interviewede borgere har klippekort. Seks af de interviewede borgere bruger klippekortet, en af de interviewede borgere bruger ikke klippekortet og ønsker det standset.

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger det til at få tørret støv af."

"Ja – jeg har klippekort. Sidst sad jeg og snakkede med en medarbejder. Jeg ved ikke helt, hvad klippekortet ellers kan bruges til. Jeg ønsker at få flere oplysninger om klippekortet."

”Ja – jeg har klippekort. Jeg har blandt andet brugt det på gåtur og til at snakke med medarbejderne.”

”Ja – jeg har klippekort, men jeg har ikke brugt klippekortet så meget endnu.”

”Ja – jeg har klippekort og bruger det. Vi har været ude og gå inden jeg faldt. Nogle gange tømmer medarbejderen opvaskemaskinen, og nogle gange snakker vi.”

”Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger det blandt andet på gangtræning, eller hvad jeg lige ønsker.”

”Nej – jeg bruger ikke klippekortet. Jeg ønsker, indsatsen skal standses.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja – borgeren har klippekort. Jeg er ikke sikker på, hvad det bliver brugt til. Mit indtryk er, at behovet ikke er så stort lige nu, da vi pårørende hjælper med rengøring, og hvad der ellers er i weekenden.”

”Borgeren har brugt klippekortet til støvsugning og til en gåtur.”

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.

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
	Kvalitetsmål/målepunkt 1: 1. Tilsynet anbefaler, at der indgås dialog med borgeren, omkring borgerens nuværende hjælp og borgerens ønsker om hjælp.

	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</p> <p>2. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejdere instrueres i, hvordan støttestrømper bedst muligt tages på borgeren.</p> <p>3. Tilsynet anbefaler fokus på at følge op på borgerne og borgernes situation.</p> <p>4. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere er orienterede i hvilken hjælp, de skal levere forud for besøg.</p> <p>5. 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>Kvalitetsmål/målepunkt 6:</p> <p>6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.</p>
	<p>Klippekort:</p> <p>7. Tilsynet anbefaler, at det tydeliggøres overfor borgeren, hvad klippekort kan anvendes til, samt at bevillingen til klippekort fjernes, når borgeren ikke anvender det.</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?

Klippekortet anvendes til det, som borgeren har lyst til med undtagelse af de opgaver, vi ikke må (fx. havearbejde, pudse vinduer, opgaver i højder). Aktiviteter kan være:

- gåture
- små madopgaver
- rengøre køleskabe
- lægge tøj sammen
- hyggesnak
- kigge i familiealbum
- spille kort

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt ND3
Adresse
Sdr. Ringvej 4, 7323 Give
Stedfortræder for distriktsleder
Anne Grethe Vemmelund
Antal borgere
156 borgere (uge 51)
Periode for tilsynsbesøgende
22. december 2022 - den 3. januar 2023
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Seks 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 sidste års opmærksomhedspunkter. Tilsynet vurderer, at det er svært for stedfortræderen at svare på, hvordan der er fulgt op og arbejdet med sidste års opmærksomhedspunkter.