

TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR Luksuspleje

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
December 2024

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren: Luksuspleje
Adresse: Niels Bohrs Vej 2, 7100 Vejle
Direktør: Phillip Akileh
Antal borgere: 529
Periode for tilsynsbesøgende: 9-10. december 2024
Deltagere i interviews: 16
Tilsynet har været i dialog med 16 borgere. Fem borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Én borger 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: Anita Vangsgaard, Sygeplejerske, Faglig Konsulent Jane Chmiel, Tilsynskonsulent, Sygeplejerske, Cand.scient.san.

2. UANMELDT TILSYN I HJEMMEPLEJEN

2.1 BAGGRUND

Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen ved de kommunale og private leverandører. Seniorudvalget og ældrerådet orienteres én gang årligt om hovedkonklusionerne fra det forgangne års tilsyn.

Med henvisning til Servicelovens § 151 gennemføres der årlige uanmeldte tilsyn i de forskellige hjemmeplejedistrikter i Vejle Kommune. Tilsynene foretages både på kommunale og private leverandører i Vejle Kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver, Servicelovens § 83, § 83a og § 86, der løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer, samt kommunens kvalitetsstandarder¹ jf. § 139.

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

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

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

2.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i Luksuspleje. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2024
Kvalitetsstandarder og serviceniveau for seniorområdet 2024 - Vejle Kommune

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

Tilsynet vurderer, at Luksuspleje placeres i kategori **delvis tilfredse** (se skema 1, under punkt 2.3 score i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Luksuspleje vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 4 og 6 i Luksuspleje som værende delvis i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne i Vejle Kommune.

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

2.3 SCORE

For hvert kvalitetsmål, der undersøges i tilsynet, opnår distriktet en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste.

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

På baggrund af borgernes, pårørendes og tilsynsførendes samlede tilfredshedsoplevelse i forhold til tilsynets 6 kvalitetsmål, er den samlede tilfredshed med hjemmeplejeleverandøren vurderet og kategoriseret i én af følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Skema 1

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af Luksuspleje	Delvis tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1. Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	2

2. En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3
3. Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	3
4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	2
5. Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	<i>Dette kvalitetsmål er ikke vurderet, da Luksuspleje ikke leverer træning jævnfør §86 eller §86.2.</i>
6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2

2.4. OPLEVELSER/KOMMENTARER I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL

Kvalitetsmål 1

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

Borgernes oplevelser

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

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

"Den er god, der har jeg ikke noget at klage over. Der kommer mange forskellige".

"Vi oplever, at der er få medarbejdere, der kommer i vores hjem. Det er ofte faste medarbejdere, og det er vi meget glade for. Det fungerer også fint at flytte hjælpen, når vi opholder os på en anden adresse. Det har vi gjort flere gange. Der kan dog være nogle gange, medarbejderne glemmer at læse, at vi opholder os på en anden adresse, og så er de kørt hjem til vores (folkeregister-) adresse i stedet".

"Nu er der et godt samarbejde. Der var tidligere problemer med aftenvagterne. Der var en, der var temmelig umoden. Vi oplever medarbejderne er stressede. Jeg har oplevet, at en medarbejder var ved at gå helt sukkerkold. Vi måtte give medarbejderen et glas juice. Vi oplever, at samarbejdet mellem den kommunale sygepleje og Luksuspleje er dårligt".

"Det er der. Jeg har en fast medarbejder, der kommer. Når den medarbejder har fri, sender de anden, som også har været hos mig før".

"Nogenlunde. De skynder sig meget. Nogle gange vil de gerne glemme mine små tåddutter, fordi de er besværlige at give på og tager lidt lang tid".

"Ja, når de faste medarbejdere kommer. Der kommer nu en fast medarbejder fra mandag til torsdag - derfra frem til søndag kommer der forskellige. Dem, der kommer nu til hverdag, er vi meget godt tilfreds med og gør det pænt. Vi har aftalt, at der skal komme faste medarbejdere hver morgen, fordi vi ikke orker altid at fortælle, hvad de skal. Det er nok et par måneder siden, jeg ringede og sagde det, for ellers er vi altså væk derfra. Ingenting står på sin rette plads i vores hjem. Der er mange udlændinge, og det er der ikke noget negativt i, men der kommer nogle, som ikke kan et hak dansk. Der har været mange kiksere med en bestemt medarbejder, som skriver ned i sin lommebog, men det kikker alligevel. Den information, vi ønsker bliver bragt videre, kommer ikke videre. Jeg har sagt, at medarbejderen ikke skal komme hos os".

"Der kommer mange forskellige, særligt om aftenen".

Tilsynsførende kommentar: Til denne kommentar skal der tilføjes, at den pågældende borger både får besøg af medarbejdere fra Luksuspleje og fra den kommunale sygepleje flere gange dagligt.

Evt. pårørendes kommentarer

"Alle er generelt meget søde, og gør det, de kan. Vi oplever et godt samarbejde mellem borgeren og Luksuspleje, men det har været svært for os pårørende at navigere i".

"Der er nogle, som borgeren efterhånden er meget knyttet til. Det er dejligt".

"Det er meget forskelligt. Lige for tiden er det rimeligt - med de tre medarbejdere der kommer i hjemmet i øjeblikket. Det har været meget sjusket og for hurtigt. Vi har fx oplevet, at hygiejnen ikke er tilstrækkelig, kateterposen ikke er tømt som aftalt, og kateterslangen hænger på gulvet - og rører gulvet. Der er mange, som ikke har været deres job værdigt. Jeg har skulle holde øje med medarbejderne og kontrollere, at de har gjort det, de skal. Vi har været tæt på at skifte leverandør, men vi har nu fået tre rigtige gode medarbejdere, som vi er glade for. Elles ville vi nok skifte".

"Både og. Vi er udelukkende hos Luksuspleje, fordi der kommer en fast medarbejder tre gange om dagen. Den faste medarbejder er alt det en hjemmehjælper skal være: opmærksom, taler og ringer til sygeplejen ved behov. Medarbejderen er meget observerende og er utrolig dygtig til sit arbejde. Kort sagt - vi er udelukkende ved Luksuspleje pga. den ene medarbejder, som er i godt humør og har en god hygiejne. Medarbejderen er så kompetent hele vejen igennem, og ringer til mig eller lægen, hvis medarbejderen er usikker på noget. Medarbejderen gør alt det vedkommende kan. De andre medarbejdere gør det, de skal, og kan de snyde for noget, så er det mere reglen end undtagelsen. Fx bruger borgeren tåkapper, og hvis ikke min pårørende står ved siden af, så vil de snyde ved ikke at give dem på. Tingene bliver også smidt rundt i huset, fx borgerens underbukser i reolen, tåkapper i sofaen osv."

Tilsynsførendes kommentar: Luksuspleje udtaler, at de har talt med den pårørende og har taget hånd om ovenstående oplevelser.

12 af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. To borgere svarer delvis, og to borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"I starten, da jeg kom hjem fra sygehuset, var jeg noget omtåget, så der blev der vist bestemt, hvad jeg skulle have hjælp til og hvordan. Jeg var ikke i stand til at beslutte så meget. Det går bedre nu, og jeg er mere med i, hvordan det hele skal foregå"

"Ja, og så er det rettet til, når der har været noget"

"Ja, det har vi efterhånden fået, efter vi har fået faste medarbejder"

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det synes jeg. Undtaget det med bad. Der går altså lang tid imellem. Også selv om det er den faste, der kommer"

"Jeg synes, medarbejderne er gode til at snakke med borgerne"

Tilsynsførendes kommentar:

Direkte adspurgt gav et flertal af de interviewede borgere og pårørende udtryk for et godt samarbejde med Luksuspleje. På trods heraf fremkom der dog undervejs i interviewene flere punkter, hvoraf der blev vurderet grundlag for et udviklingspotentiale.

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

Kvalitetsmål 2

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

Borgernes oplevelser

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, nu gør vi. Der var engang en aftenvagte, som gerne ville bestemme, hvornår og hvad vedkommende skulle hjælpe med. Medarbejderen kommer ikke mere. Hvis vi sagde noget til den pågældende medarbejder, så var vedkommende direkte flabet. Medarbejderen sagde, at chefen ville holde hånden over vedkommende, fordi vedkommende var en god medarbejder. Vi og medarbejderne taler godt med hinanden og kan også lave sjov med hinanden".

"Ja, men det er engang imellem, de kan jage lidt med en".

"Mange af de udlændige, der kommer, de har et helt andet omsorgsgen end mange af de danske medarbejdere har. Det nyder vi godt af".

"Det kommer dog an på, hvem der kommer, men generelt så er de fleste flinke".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, men borgeren kan bedst lide den medarbejder, der kommer fast. Det giver borgeren tryghed".

"Nej, det synes jeg ikke - kun af den ene faste medarbejder".

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Der er mange udlændinge, som jeg døjer med at forstå, men det kan de jo ikke selv gøre ved. Jeg er tryk ved, at de hjælper mig. Jeg vil meget nødigt undvære dem".

"Ja, ja vi kan godt sige noget skidt til hinanden, som er sagt med et glimt i øjet".

"Ja, det har de lige nu, ja".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det er der stor forskel på. Ved den faste medarbejder er det fint, men ved de andre medarbejdere kan det gå, men det er forjaget. De beholder fx jakken på, når de går ind til borgen og hjælper".

Tilsynsførendes observationer og kommentarer:

Under et tilsynsbesøg var der tilstedeværelse af en medarbejder, som var i gang med at hjælpe en borger. Medarbejderen var glad, smilende og kendte tydeligvis til borgerens behov og præferencer. Borgeren virkede meget tryk ved medarbejderen og gav selv udtryk for samme oplevelse.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 3

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

Borgernes oplevelser

Otte af de interviewede borgere oplever, at de er orienterede om, hvilke opgaver de er bevilliget hjælp til. Én af de interviewede borgere svarer delvis, mens fire svarer nej og tre borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Vi snakker om, hvad jeg skal have af hjælp. Alle er meget hjælpsomme".

"Jeg har aldrig fortrudt, at jeg har valgt Luksuspleje".

"Nej, det ved jeg faktisk ikke".

"Jeg kan ikke huske det".

"De kommer fire gange om dagen og hjælper mig".

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren har fået en besked i sin e-Boks, som vi har læst".

"Ja, i det store hele så tror jeg, at jeg ved, hvad borgeren får hjælp til".

15 af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen. Én af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, jeg har det sådan, at det jeg kan selv, det vil jeg selv. Jeg havde svært ved at skifte sengetøj, fordi det var for stort for mig. Så ringede jeg på kontoret og spurgte, om jeg kunne få hjælp til vasketøj. Det kunne jeg i hvert fald. Så har vi ordnet det sådan, at jeg lægger tøjet i maskinen og tænder den om morgenen. Så er den klar til at blive tømt og tøjet hængt op, når hjemmehjælpen kommer".

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren skal selv tørre støv af, så borgeren forsøger at holde sig i gang".

"Ikke ordentligt. Borgeren kunne godt være mere aktiv. Borgeren gør ikke så meget mere af sig selv. Tager ikke initiativ".

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

Kvalitetsmål 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

15 af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. Én borger svarer nej til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det er jeg ihvertfald. Jeg er glad for, at jeg valgte dem".

"Ja, som det er nu, ja".

"Det er udmærket, det er ofte den samme medarbejder, der kommer".

"Jeg synes, det kunne være bedre om aftenen, hvor jeg får så mange besøg inden for kort tid, som alle hjælper med noget forskelligt".

Tilsynsførendes kommentar: Borger modtager også daglig hjælp fra den kommunale sygepleje.

"Min faste hjælper er så sød. Vedr. tøjvask, så vasker de kun mit sengetøj og hænger det op. Jeg folder det selv og klare alt andet tøjvask".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det kører fint, som det gør nu. Det har gjort det sidste års tid med de tre faste medarbejder. Før det har vi været meget utilfredse".

"Overordnet ja. Så længe at borgeren er tilfreds, så er vi også".

"Vi er tilfredse med den pleje, der leveres fra den faste medarbejder. Som det er nu, kan vi godt leve med det. Jeg er tilfreds med, at jeg kan ringe til Luksuspleje og have en dialog med dem. Det kan jeg godt lide. Jeg kan være utilfreds og sur, når jeg ringer, men jeg kan godt lide, at vi alligevel kan have en god dialog og komme videre. Det sætter jeg stor pris på".

Syv af de interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp de modtager kunne være anderledes/bedre. Tre af de interviewede svarer delvis, og seks borgere svarer ja til spørgsmålet.

12 af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er tidligt oppe, så jeg ville egentlig gerne have tidligere hjælp. Jeg har talt med planlæggeren om det, men det er ikke så nemt at lave om på, fordi det skal passe med deres ruter, så det har jeg affundet mig med. Der kommer mange udlændige, der ikke kender procedurerne. Så vasker de mig fx med kold vand og uden sæbe. Så siger jeg det til dem".

"Mange medarbejdere mangler navneskilt/identifikation og arbejdstøj. Det er særligt om aftenen, at jeg oplever det".

Tilsynsførendes kommentar: Under tilsynsbesøget ved denne borger kom en medarbejder ind i hjemmet. Medarbejderen brugte ikke overtræksfutter og var ikke iklædt arbejdstøj. Medarbejderen var desuden iført sit eget overtøj, som vedkommende beholdt på under udførelse af den konkrete arbejdsopgave i hjemmet. Medarbejderen havde også engangshandsker på ved ankomst til hjemmet. Disse engangshandsker

beholdt medarbejderen på under udførelse af den konkrete arbejdsopgave og forlod efterfølgende hjemmet igen – fortsat med engangshandskerne på. Medarbejdere fra Luksuspleje udtaler, at de har talt med den pågældende medarbejder om ovenstående oplevelse.

"Det kunne være dejligt med lidt mere rengøring, men det er vist ikke noget, som Luksuspleje kan gøre noget ved".

"Ja, at morgenbesøgene kunne være lidt tidligere, men vi er ved at tale med planlæggeren om det. Jeg har engang oplevet, at der kom en medarbejder – måske en vikar – som ikke bankede på vores dør, men derimod pludselig stod og kiggede ind ad vores vindue. Medarbejderen havde ikke id-kort på sig eller var ikklædt arbejdstøj. Det brød vi os ikke om".

"Når de skifter min ble, kunne jeg godt trænge til at blive vasket lidt".

"Vi har efterhånden fundet nogle gode rutiner og dagsrytmer. Før vi havde faste medarbejdere, oplevede vi tidligere, at tingene ikke blev gjort ordentligt – låger stod åbne i køkkenet, døre i huset var åbne. Når de rengjorde bækkenet og skyllede det i bruseren, så lå der efterfølgende papir i vores brusekabine, som de havde brugt til at rengøre bækkenet med. Ingenting var på sin vanlige plads. Det er blevet bedre nu med de faste medarbejdere. Tidligere hjalp Luksuspleje også med kompressionsstrømper. Det gør de ikke længere. Nu er det Kommunen. Så der kommer mange mennesker i vores hjem. Nogle af de udenlandske medarbejdere taler nogle gange i telefon i vores hjem, hvor de taler på deres modersmål. Vi synes, at man burde sige, at enten taler man dansk eller engelsk i borgerens hjem. Vi ved jo ikke, om de siger, at nu er jeg ved hende det dumme svin".

"Tempoet i hjælpen er også blevet tilpasset. Hvis det går for stærkt, skal jeg tælle til ti for ikke at eksplodere. I går var medarbejderen stresset. Ruten er simpelthen for stram".

"Nej, det er de gode til. Den første gang der kom en ung, flot mand, og jeg spurgte, skal du hjælpe mig i bad, og han sagde 'ja' – der tænkte jeg da godt nok lige 'hallo', men det vænner man sig jo til. De kvindelige medarbejdere skal jo også vaske mændene, så det kører bare. Der er ikke noget".

"Nej, nu er jeg godt tilfreds".

"Jeg kunne dog godt tænke mig noget hjælp til rengøring. Jeg har talt med Luksuspleje om at tilkøbe mig til noget hjælp, men ved ikke mere lige nu. De hjælper dog engang i mellem med mit vasketøj. De hænger det op og hjælper også med at tage det ned igen".

"Jeg vil ønske, at de kan hjælpe mig med at gå lidt rundt indenfor hverdag, så jeg får trænet lidt".

Tilsynsførendes kommentarer: Ifølge borger og omsorgsjournalen er der en aftale med Luksuspleje om, at borger dagligt skal motiveres til at gå rundt i sin bolig, når hjemmeplejen er til stede. Den daglige bevægelse skal understøtte det træningsforløb, som borgeren er bevilliget og deltager i.

Luksuspleje udtaler, at medarbejderne motiverer borgeren til at gå rundt i boligen på et andet tidspunkt end det anbefalede, hvilket der er en faglig begrundelse for.

"Min faste medarbejder synes ikke, at min hjælp til rengøring er god nok, så medarbejderen synes, jeg skal skifte leverandør. Jeg er sådan set selv tilfreds. Jeg synes, at den nuværende medarbejder til rengøring gør det fint".

Tilsynsførendes kommentarer: Borgeren har nuværende en anden leverandør end Luksuspleje til rengøring og tøjvask. Borger er vejledt i, at borgeren gerne må have to forskellige leverandører. Borger er oplyst om at kontakte Myndighedsafdelingen, såfremt vedkommende ønsker at skifte leverandør.

"Jeg synes ikke altid, der er styr på det. Der er også rod med nøglesystemet. Det burde kunne virke bedre. Luksuspleje har fået en nøgle, men jeg skal alligevel altid åbne for dem".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det er vigtigt, at det bliver planlagt, så borgeren kan gå over på cafeen. De forsøger også at planlægge, så borgeren kan komme af sted".

"Ikke som den er nu. Jeg kunne ønske mig, at der var mere omsorg fra alle medarbejdere. Det kunne jeg godt ønske mig, så medarbejderne ikke bare kommer farende ind og tømmer urinpose. Jeg ønsker mere nærhed og omsorg. Jeg mangler, at de tager ansvar for den opgave, de står med. For to dage siden oplevede vi, at der kom en medarbejder for at tømme kateterposen ved borgeren. Ved det første besøg konstaterede medarbejderen, at der ikke var noget urin i kateterposen og kører igen uden at tænke videre over det. Ved medarbejderens næste besøg, hvor kateterposen også skulle tømmes, var der stadig ikke noget urin i posen. Her begynder medarbejderen at undre sig. Det viser sig så, at den medarbejder, der sidst tømte posen (to besøg tidligere) ikke havde lukket kateterposen ordentligt, så der var lige så stille løbet urin ud af kateterposen i seks timer. Det viser sig så, at borgeren sidder med en helt våd kompressionsstrømpe, tøj og der er en stor våd plet på gulvtæppet, der er våd af urin. Stuen lugter af urin. Så har borgeren siddet der med vådt tøj i seks timer. Det gør mig frustreret og ked af det. Det er 4. gang, at den samme medarbejder ikke får lukket kateterposen ordentligt - de andre gange er det bare blevet opdaget tidligere, så skaden ikke har været så stor. Jeg har selv ringet og drøftet oplevelsen med Luksuspleje og har bedt om, at den specifikke medarbejder ikke længere kommer hos borgeren. Det er en simpel opgave, og kan man ikke løse det, så... Medarbejderne går så hurtigt ud ad døren igen. Jeg mangler omsorg fra medarbejderne. De glemmer også ofte de blå

overtræksfutter. De ved, de skal gøre det. Min pårørende har så svært ved at holde gulvtæpperne rene, når der kommer så mange mennesker i hjemmet. Vi har også oplevet, at særligt afløsere har ringet til min pårørende om eftermiddagen for at høre, om den pårørende kunne tjekke om kateterposen skulle tømmes, så Luksuspleje i så fald ikke behøves at komme i hjemmet. Vi har aftalt, at Luksuspleje ikke skal ringe og spørge min pårørende om det. Det er Luksusplejes opgave, så de skal selvfølgelig komme på besøg”.

Tilsynsførendes kommentar: Luksuspleje oplyser, at de har taget hånd om ovenstående oplevelser fra borger/pårørende. Luksuspleje bekræfter, at den pågældende medarbejder ikke længere kommer hos borgeren.

”Nogle gange er vi tilfredse, andre gange er vi ikke. Vi oplever ofte, at medarbejderne ringer for at spørge, om borgeren har besøg for hjælp”.

13 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. To borgere svarer delvis, og én borger svarer nej til spørgsmålet.

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja, det gør de. En dag, jeg skulle samle noget op fra gulvet, kom en medarbejder og spurgte, om jeg var ok, fordi jeg sad helt foroverbøjet i min stol, da medarbejderen kom”.

”Ja, de er meget opmærksomme. En dag jeg havde det dårligt, spurgte medarbejderen ind til min ændrede adfærd. Senere samme dag spurgte medarbejderen, om det var bedre og spurgte igen dagen efter”.

”Den faste hjælper er god til at følge op”.

”Der er en enkelt, der gør, men ellers gør de ikke”.

”Nogle gør, andre gør ikke”.

”Nej, det vil jeg ikke ligefrem sige, de gør”.

”De spørger ofte, om jeg har brug for mere hjælp”.

Evt. pårørendes kommentarer

”Det er kun den faste medarbejder, der gør det. De andre ringer hverken til sygeplejen eller til mig. Min pårørende var indlagt på et tidspunkt, hvor borgeren så pludselig får brug for mere hjælp, men Luksuspleje kom ikke mere, end de plejede. En anden gang fungerede borgerens kateter ikke, så jeg ringede til Luksuspleje, som sagde, at der ikke ville komme nogen medarbejder. De sagde, at det var for glat. Så måtte min pårørende

ringe til sygeplejen og få dem til at hjælpe med kateteret, for det kunne jo ikke vente til den næste dag”.

”Ja, det gør den gode faste medarbejder, vi har fået. Medarbejderen er god til at kontakte sygeplejen og har lavet videokonsultation til lægen, så borgeren ikke skulle afsted med transport til lægen. Jo, medarbejderen spørger hver dag og følger meget med”.

11 af de interviewede borgere oplever, at de medarbejdere, der kommer i deres hjem, ved hvilken hjælp, de skal levere. Tre af de interviewede borgere svarer delvis, en svarer nej og en svarer ’ved ikke’ til spørgsmålet.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

”Når der kommer afløsere, så ved de ikke, hvad de skal. Vi tror, der kommer nogle medarbejdere ind fra gaden, og så bliver de oplært en halv dag, og så tror Luksuspleje, at medarbejderen bagefter kan det hele. Det, jeg synes, er en stor hindring, det er sproget. Så skal jeg bruge mit kropssprog for at forklare dem, hvad de skal og hvor tingene er, men der er også rigtig, rigtig mange søde medarbejdere”.

”Når der kommer afløsere, så ved de ikke, hvad de skal hjælpe os med. De læser ikke op på det, men spørger os. Jeg har på fornemmelsen, at det er for at spare tid, men det er frustrerende for os at skulle fortælle medarbejderne, hvad de skal, for de har det jo på skrift”.

”Nogle gange ved nye medarbejdere, skal de lige vide, hvor tingene er og sådan. Arbejdsopgaverne læser de op på”.

”For det meste så ved de det. Nogle vikarer kan være i tvivl om, hvad de skal”.

”Nej, de faste ved det nu, men når der kommer afløsere, ved de det overhovedet ikke. De læser ikke en skid af, hvad der står. Så spørger de mig, hvad de skal hjælpe med. Så står de nede for enden af vores hus og råber til os. Vi kan altså ikke høre det. Så sparer de tid. Jeg føler også, Luksuspleje presser medarbejderne meget”.

”Nej, kun de faste. Jeg oplever, der er meget sygdom – særligt i weekenden. Så kommer medarbejderne senere, og der er måske sat nogle ekstra medarbejdere på”.

”Det svinger lidt. Det afhænger af, hvem der kommer. Ofte ved en vikar ikke, hvad de skal gøre, så der skal jeg forklare dem det lidt grundigere”.

”Synes altid de spørger om, hvad jeg skal have hjælp til. Det burde de jo vide”.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, dem der kommer nu gør".

"Der kom engang en medarbejder, som lignede et stort spørgsmålstegn. Medarbejderen anede ikke, hvad vedkommende skulle. Medarbejderen troede, vedkommende skulle gøre rent. Medarbejderen havde aldrig prøvet andet end at gøre rent, og så stod medarbejderen pludselig ved borgeren med alle de opgaver. Det er så også den eneste gang, det er sket. De andre er ofte faste medarbejdere og ved, hvad de skal".

"Nej, ikke altid. De spørger ofte borgeren, hvad de skal hjælpe med. Dog ikke de faste".

To af de interviewede borgere er visiteret en rehabiliterende indsats. Ingen af de to borgere oplever at kende målene for deres rehabiliterende indsats.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg mener, vi træner, at jeg skal få bedre kræfter i mine ben".

Tilsynsførendes kommentar: Det tyder på, at borger ikke ved, hvad målet med den rehabiliterende indsats er. Borger er umiddelbart ikke bekendt med at have en rehabiliterende indsats.

Otte af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp, borgeren modtager uanset, hvilken medarbejder, der kommer. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og seks borgere svarer nej.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Den er meget forskellig. Nogle gør det ligesom en husmor gør det, men andre er det lidt mere svingende. Fx med opvasken, det er ikke altid, at det er lige rent, men jeg siger ikke noget".

"Ja, det er den. Ellers fortæller jeg dem, hvordan jeg gerne vil have det".

"Der er bedre, når de faste kommer. De ved lige, hvad de skal gøre".

"Nej, det er den ihvertfald ikke. Langt fra".

"Når min faste medarbejder har fri, så er det ikke altid, at vikaren ved, hvad de skal hjælpe med. Jeg synes, mange af dem er meget unge. Alle er dog søde. Når den faste medarbejder er syg, så ringer Luksuspleje altid for at høre, om jeg vil have en vikar eller klare mig selv. Jeg beder altid om en vikar, for jeg kan ikke selv".

"Der er forskel på, om der kommer vikar eller, om det er en af dem som kommer fast. Dem, som kommer fast ved nogenlunde, hvad de skal".

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, nej, nej, slet ikke. Det kan man nok heller ikke forvente".

"Der er stor forskel. Det siger borgeren også. Ikke fordi at de ikke gør det godt, nogle er bare bedre end andre. Ment på den måde at de tilgår borgeren og tager hånd om tingene".

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Det svinger, særligt om morgenen kommer de senere".

"Ja, de faste medarbejdere i hverdagen gør, men i weekenden svinger det mere. Jeg har ringet flere gange på det sidste for at høre, hvornår de kom. Det er mest i weekenden".

"Det svinger meget - mellem kl. 8.30-10.30. Jeg har ringet og spurgt, om jeg kunne få tidligere besøg, men det er svært at imødekomme, fordi det skal passe med deres ruter".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, dem der kommer nu, de gør".

"I det store hele, men det kan virkelig godt svinge nogle gange. Det bliver mere sårbart jo mere hjælp, borgeren har haft brug for. Borgeren har nogle gange ventet forgæves".

10 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end én time. Fire af de interviewede borger svarer delvis, og en borger svarer 'ved ikke' til spørgsmålet. Én borger har ikke prøvet, at tidspunktet varierer med mere end en time.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"I går aftes ringede en medarbejder og spurgte, om jeg selv kunne komme i seng, for så ville de ikke komme. Jeg klarede det selv, men vil da gerne have, de kommer som aftalt".

"Det er forskelligt, om de ringer. Jeg har prøvet, at de er mere end en time forsinket".

"Jeg synes tit, jeg bliver ringet til, at de kommer senere. De ringer også ofte, om jeg har brug for hjælp – særligt om aftenen. Jeg siger altid, at jeg har brug for hjælp, og så kommer de også".

"Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne var mere end en time forsinket. Jeg har vist prøvet en enkelt gang, at de ringede, så det er bare i orden".

"Ja, det gør de".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det er sket, men det er meget sjældent. Dem, der kommer i øjeblikket, de ringer ved forsinkelse".

Ni af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, og to af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet. Seks af de interviewede borgere oplyser, at de aldrig har prøvet, at et besøg aflyses.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har prøvet det en gang, hvor de sneede meget på kort tid. De ringede kl. 10.30 og sagde, at de var meget forsinkede, og det var jeg indforstået med pga. vejret. Så ringede de kl. 12.30, at de slet ikke kom, fordi de ikke måtte køre. Så klarede jeg jo mig selv, men det tog lang tid".

"Jeg har tidligere oplevet, at nogle medarbejdere har ringet og spurgt, om det var nødvendigt, at de kom. De gjorde det særligt til middag. Det gør de ikke så meget mere. Jeg tror, de har fået at vide, at det skal de ikke ringe og spørge om det".

"Det tror jeg ikke, jeg har prøvet".

Evt. pårørendes kommentarer

"Vi har oplevet, at medarbejderen har ringet og spurgt om kateterposen var fyldt, så de ikke behøvede at komme. Det er blevet bedre nu".

Tilsynsførende observationer og kommentarer: En af de interviewede borgere havde på dagen for tilsynet haft hjælp fra Luksuspleje til at komme i bad. Under tilsynet observeredes, at der fra bruseren langsomt løb med vand. Der var vand på gulvet – både i brusekabinen og på badeværelsesgulvet samt et gennemblødt håndklæde på gulvet. Som følge af vandet på gulvet kunne gulvet være glat.

En af de interviewede borgere får hjælp til opvask. Under tilsynsbesøget er der vasket op, og servicen lægger efterfølgende til tørre på et viskestykke. Viskestykket observeres med flere gule pletter og plamager og er synligt beskidt.

Under et tilsynsbesøg var den en medarbejder fra Luksuspleje til stede. Medarbejderen bar ikke synligt Id-kort.

I en tredje borgers bolig var gulvet i stuen ikke renholdt. Ifølge omsorgsjournal var der gjort rent en uge før tilsynsbesøg. Derfor er det uklart, om gulvet var renholdt umiddelbart efter sidste rengøring.

En fjerde borger var visiteret til at få rensset sine negle, men under tilsynsbesøget blev borgerens negle observeret sorte. Samme borgers hjælpemiddel fremstod ikke renholdt.

Direkte adspurgt gav et flertal af de interviewede borgere og pårørende udtryk for en tilfredshed med Luksuspleje. På trods heraf fremkom der dog undervejs i interviewene flere punkter, hvoraf der blev vurderet grundlag for et udviklingspotentiale.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Dette kvalitetsmål er ikke vurderet, da Luksuspleje ikke leverer træning jævnfør §86 eller §86.2.

Kvalitetsmål 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere ved, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Én af de interviewede borgere svarer delvis og 12 svarer nej til spørgsmålet. Én borger er

udfordret kognitivt og kan derfor ikke huske, om vedkommende kender til Fleksibel hjemmehjælp.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det ved jeg. Jeg benytter mig ikke af det. Medarbejderne er fleksible. Jeg skulle engang på sygehuset. Så byttede vi bare badedag".

"Jeg har brugt det i forbindelse med, at jeg ville have gjort mit køleskab rent".

"Jeg kender ikke ordet, men mange spørger, når de er færdige med at hjælpe mig, om der er andet, de kan hjælpe mig med. Jeg ville nødig undvære min morgenpleje".

"Nej, det kender jeg ikke. Jeg synes heller ikke, de spørger, om der er noget andet, de kan hjælpe med".

"Nej, det har jeg ikke hørt om. Jeg har heller ikke hæftet mig ved, at de spørger, om der er andet, de kan hjælpe med".

"Det kender jeg ikke, men de siger, om der er noget, jeg gerne vil have".

"Nej, det har jeg ikke hørt om. Hvis der er lidt ekstra tid til overs, så siger jeg nogle gange til dem, at de lige skal hjælpe med nogle småting, og det siger de aldrig nej til. Jeg er dog så ked af, at det klippekort er blevet fjernet. Jeg brugte det til oprydning i huset og til at få gjort køleskab rent. De ting får vi ikke gjort længere, for vi kan simpelthen ikke selv".

Tilsynsførende kommentar: Borger anbefales at drøfte muligheden for at benytte fleksibel hjemmehjælp til at få gjort køleskab rent. Borger vil selv ringe og drøfte dette med planlægger i Luksuspleje.

Luksuspleje udtaler, at de har talt med den pågældende borger om muligheden for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Ifølge Luksuspleje er borgeren efterfølgende indforstået med, hvad fleksibel hjemmehjælp er, og hvornår borgeren kan benytte sig af denne mulighed. Luksuspleje udtaler, at de generelt er opmærksomme på at tilbyde fleksibel hjemmehjælp til borgerne.

"Det kender jeg ikke noget til, men jeg vil snakke med Luksusplejen om det næste gang, de kommer. Jeg vil nemlig gerne have aftørret mit fjernsyn".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det har vi ikke hørt om. Det er da sket, at medarbejderne har spurgt om, der er andet, de kan hjælpe med".

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

2.5 TILSYNETS SAMLEDE BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING

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

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
Kvalitetsmål 1: 1. Et flertal af de interviewede borgere og pårørende deler en fælles oplevelse af, at samarbejdet mellem borgerne og medarbejdere fra Luksuspleje er styrket betragteligt, når der kommer faste medarbejdere ved borgerne. 2. To borgere fortæller, at de har givet information til en medarbejder, men at denne information ikke blev bragt videre som aftalt. 3. Flere borgere og pårørende deler oplevelser af, at medarbejderne ofte virker fortravlet og stressede. 4. Én pårørende giver udtryk for, at medarbejdernes hygiejne er utilstrækkelig.	Kvalitetsmål 1 – Tilsynet anbefaler: 1. At fastholde at der så vidt muligt kommer faste medarbejdere ved borgerne for at bevare og styrke det gode samarbejde. 2. At viderebringe relevant information til rette vedkommende samt dokumentere i omsorgsjournal jf. gældende instruks. 3. At medarbejderne giver sig tid til at udføre den bevilligede hjælp ved borgerne uden at virke fortravlet. 4. Fokus på at medarbejderne overholder de hygiejniske principper.

5. Nogle borgere og pårørende fortæller, at ikke alle medarbejdere rydder op efter sig, når hjælpen er afsluttet.	5. Opmærksomhed på at alle medarbejdere rydder op efter sig selv inden borgernes hjem forlades.
Kvalitetsmål 3: 6. Nogle af de interviewede borgere og pårørende er orienterede om, hvilken hjælp borgeren er bevilliget.	Kvalitetsmål 3 – Tilsynet anbefaler: 6. Opmærksomhed på, at de resterende borgere informeres om, hvilken hjælp borgeren er bevilliget.
Kvalitetsmål 4: 7. En borger udtaler, at nogle medarbejdere ikke kender de hygiejniske procedurer for, hvordan hjælpen tilbydes til borgeren. Nogle af de interviewede borgere og pårørende fortæller, at nogle medarbejdere ikke ved, hvilken hjælp eller hvordan hjælpen skal tilbydes til borgeren. 8. Nogle borgere deler en oplevelse af, at nogle medarbejdere taler på et udenlandsk sprog i borgerens hjem. 9. En borger, der af en anden leverandør er visiteret til et træningsforløb, skal jf. aftale dagligt støttes til at gå rundt i sin bolig, når medarbejderne fra Luksuspleje er til stede. 10. En pårørende udtaler, at nogle medarbejdere ved Luksuspleje ringer til borger/pårørende for at høre, om det planlagte besøg kan aflyses.	Kvalitetsmål 4 – Tilsynet anbefaler: 7. At sikre at alle medarbejdere inkl. afløsere/vikarer er oplært tilstrækkeligt i de forskellige arbejdsopgaver samt i de hygiejniske principper/procedurer, inden de kommer i borgernes hjem. Samtidig anbefales, at medarbejderne har læst op på, hvilken hjælp der skal tilbydes til de enkelte borgere inden besøg i hjemmet. 8. At alle medarbejdere taler på og kommunikerer på dansk i borgernes hjem. 9. Fokus på at medarbejderne støtter borgerne til at bevæge sig som aftalt og opretholde borgernes nuværende funktionsniveau. 10. At medarbejderne ikke ringer til borgerne mhp. evt. at aflyse besøg, men derimod altid tilbyder hjælpen til borgerne ved fysisk fremmøde i borgernes hjem – medmindre der foreligger andre konkrete aftaler herom.

11. Et flertal af de interviewede borgere og pårørende oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgerne har det. 12. En borger er visiteret til en rehabiliterende indsats, men borgeren kender umiddelbart ikke til denne indsats eller målet hermed. 13. Et flertal af de interviewede borgere har en oplevelse af, at Luksuspleje overholder de aftalte tider +/- en time. 15. Under et tilsynsbesøg observeres der, at viskestykket, der bruges til opvask, er synligt beskidt. Under et andet tilsynsbesøg løb vandet i brusekabinen efter en borger havde fået hjælp til bad tidligere på dagen. Medarbejderen havde forladt borgerens hjem forud tilsynsbesøget. 16. Flere borgere og pårørende udtaler, at nogle medarbejder ikke bærer synligt Id-kort eller anvender arbejdstøj. Lignende er observeret af tilsynsførende.	11. At medarbejderne fortsat følger op på borgerne og tager hånd om dem, hvilket bør udbredes til endnu flere borgere. Herunder sikres at relevant information viderebringes til relevante kollegaer og samarbejdspartnere. 12. Opmærksomhed på at medarbejderne udfører den rehabiliterende indsats ved borgerne. 13. Fokus på at fastholde at de aftalte tider overholdes samt, at dette udbredes til endnu flere borgere. 14. At borgerne kontaktes hvis tidspunktet varierer med mere end én time. 15. Opmærksomhed på at medarbejderne sikrer sig en god hygiejne samt, at den konkrete arbejdsopgave afsluttes med ordentlighed. 16. Opmærksomhed på at alle medarbejdere bærer korrekt uniformsetikette samt synligt Id-kort.
Kvalitetsmål 6: 17. Et flertal af de interviewede borgere og pårørende kendte ikke til fleksibel hjemmehjælp.	Kvalitetsmål 6 – Tilsynet anbefaler: 17. Fokus på at tilbyde borgerne fleksibel hjemmehjælp samt synliggøre i omsorgsjournalen, når denne mulighed anvendes.

2.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante borgere/pårørende udsagn og tilsynsførendes observationer drøftet med og videregivet til distriktslederen eller anden tilstedeværende medarbejder, hvilket medvirker til læring, udvikling og kvalitetssikring.

Det vurderes i almindelighed væsentligt, og hjemmeplejeleverandøren opfordres til, at der er fokus på opfølgningerne på tilsynets samlede bemærkninger, anbefalinger, udtalelser fra borgere, udtalelser fra pårørende og tilsynets andre observationer. Dette med henblik på læring, udvikling og kvalitetssikring.

2.7 ÅRETS FOKUSPUNKT – KVALITETSMÅL 4

Hvordan arbejder hjemmeplejeleverandøren med fokus på fleksibilitet i indsatsen og det frie valg?

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

- Hvordan arbejder Luksuspleje med at sikre, at alle medarbejdere er oplært i alle de konkrete arbejdsopgaver, inden de kommer i borgerens hjem samt at opretholde en tilstrækkelig hygiejne under udførelsen af hjælpen hos borgeren.
- Hvordan vil Luksuspleje fremadrettet sikre, at borgerne ikke kontaktes mhp. at aflyse allerede planlagte besøg?

Modtaget svar fra Luksuspleje

- *"Vi har fokus på at få implementeret, at vores medarbejdere får læst handlingsanvisninger og tidligere observationsnotater inden besøget leveres, så vi sikrer kontinuitet hos borgerne.*
- *Vi sikrer os forud for besøgene, at kompetence skemaerne er opdaterede, så de medarbejdere vi sender ud til borgerne, har de nødvendige kompetencer til at hjælpe borgeren/borgerne.*
- *Vi holder jævnligt møder hvor vi gennemgår diverse retningslinjer og procedurer for blandt andet hygiejne, og opfordrer vores medarbejdere at læse op på dette".*

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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