

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
Distrikt Midtby Øst**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Februar 2025

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren: Distrikt Midtby Øst
Adresse: Teglgaardsvej 15, 3. 7100 Vejle
Distriktsleder: Betina Marek Beck
Antal borgere: 98
Periode for tilsynsbesøgende: 4. – 14. februar 2025
Deltagere i interviews: 10
Tilsynet har været i dialog med 10 borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. To borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende: Jane Chmiel, 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 kvalitetsstandards¹ 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 Distrikt Midtby Øst. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet

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

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

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Midtby Øst er **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 Distrikt Midtby Øst	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1. Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3

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	3
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

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"De er allesammen søde og rare og flinke og alt det der. Jeg kan godt lide, der kommer mennesker. Så jeg kan se nogen, og jeg ikke bare sidder alene".

"Ja. Jeg har elever. Det er lidt kedeligt, når de stopper, og man har fået et godt samarbejde, så kommer der nogle nye. I ferier kommer der mange vikarer. Nogle af dem ved heller ikke, hvordan min mad skal varmes. Jeg vil altså helst have varm mad".

"Uha ja, der er aldrig noget i vejen med dem. De kommer så fint".

"Ja, indtil nu har det fungeret udmærket. Der kunne være lidt klarere meldinger om mødetider og telefonider. Jeg har meget brug for at få en klarere oversigt fra starten af, hvad hjemmeplejen består af, hvilken form for kontakt, hvilke personer der kommer osv."

Tilsynsførendes kommentar: Pårørende udtaler, at der i forbindelse med opstart af hjemmehjælp hos den konkrete borger, var et opstartsmøde med hjemmeplejen. Den pårørende har en oplevelse af at vide, hvem der skal kontaktes i hjemmeplejen, hvis der er brug for hjælp. Borgerens ønske er videregivet til distriktet.

"Ja, helt suverænt"

"Jeg har selv tænkt, om de har meget om ørerne. Jeg synes, spørgsmålet er svært at svare på. De kommer så kort, så der er nærmest ikke noget samarbejde. Det kan da godt være, jeg mangler, at de spørger mig om noget, fx om jeg har sovet godt, og hvordan jeg har det og sådan, men hvis de har travlt, ikke? Men jeg har da undret mig over det"

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge journalen er borgeren kendt med kognitive udfordringer.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, undtaget de tidspunkter de kommer. Vi har aftalt, at de skal komme ca. kl. 11. Nogle gange kommer de kl. 8."

Tilsynsførendes kommentar: Af borgerens journal står noteret besøg efter kl. 11.

"I starten kom der mange nye mennesker, men nu har borger vænnet sig til det. De har et godt tag på borger, og borger synes godt om dem, der kommer. Ellers skal borger nok selv sige til. De fleste gange får borger ikke ble på, men det er borger selv, der afviser hjælpen. Hjemmeplejen forsøger at motivere borger til at få bleen på, men det er svært for dem. De forsøger også at motivere borger til at spise mad i løbet af dagen. Man skal ikke bare lægge maden frem, for borger spiser det ikke. Jeg ved ikke, hvordan hjemmeplejen kan få borger til at spise maden. Måske borger selv skal sættes i gang med at smøre maden. Når jeg ringer til distriktet på deres telefon, så er det ikke altid, at telefonen bliver taget"

"Når jeg ringer er det mest en fra kontoret, jeg taler med. Så synes jeg, det er rimelig godt. Det er ikke altid tingene bliver ændret, selvom vi snakker om det"

Seks af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. En borger svarer delvis, en borger svarer nej og to borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Jooo, ja, det ved jeg såmænd ikke. Vi har jo selvfølgelig snakket om, hvad jeg gerne vil have hjælp til".

"Vi har fundet ud af det. Det faste personale ved de fleste ting".

"Ja, men hjælpen er startet op for kort tid siden".

"Både ja og nej. Der har aldrig været snak om det, og på den anden side har jeg aldrig sagt noget, så kan de jo ikke vide det".

"Det har min datter arrangeret for mig, så det er kørt på skinner det hele".

"Det kan jeg ikke svare på".

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, det tror jeg ikke, det er noget, de gør".

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

Kvalitetsmål 2

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

Borgernes oplevelser

Otte af de interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem. En borger svarer delvis, og en borger har svært ved at svare på spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg bestemt".

"Ja, det gør jeg. Ja, uha, uha, ja".

"Ja, det synes jeg i store træk. Jeg synes, det er svært at svare på, om jeg bliver behandlet ligeværdigt".

"Ja, for det meste, men nogle gange oplever jeg, at der går lang tid, hvis jeg ringer nødkald. Jeg ringer nødkald, hvis jeg skal på toilet. Der har jeg brug for hjælp, men der kan godt gå en time eller to inden de kommer. Hvis jeg nogle gange ringer jeg nødkald i vagtskifte, så tager det en time eller to inden de kommer. Så hvis jeg har besøg, så hjælper min ven mig, hvis der går for lang tid inden hjemmeplejen kommer. Jeg bliver behandlet ligeværdigt".

Tilsynsførendes kommentar: Borger oplyser, at der er planlagt faste toiletbesøg i løbet af dagen. Herudover ringer borger nødkald ved behov for hjælp til toiletbesøg udover de faste aftaler.

"Ja, der kræver jeg ikke så meget. Jeg er ikke så pjattet med sådan noget".

"Det kan jeg ikke sige, for de er så hurtigt ude af døren igen. Vi har jo ikke nogen samtaler. De kommer ind og ud ad døren igen i en fart".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge journalen er borgeren kendt med kognitive udfordringer.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, de er vældig søde og flinke. Ja, det synes jeg faktisk".

"Ja, de er så høflige og flinke alle sammen".

"Det tror jeg, borgeren gør. Jeg er der ikke så meget, når hjemmeplejen kommer, men jeg møder dem jo. De snakker med borgeren. Nogle har lidt travlt og siger, vi har kun lige 5 min. Det går lidt stærkt. Jeg ved ikke, hvor meget tid de har".

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:

"Det må jeg sige. Der er generelt en god opførsel hos medarbejderne".

"Ja, det synes jeg sådan set".

"De har travlt. De suser jo afsted".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, de er så flinke, så flinke".

"Ja, ja, ja, det gør de. Der er ingenting der".

"Ja jeg synes, de taler pænt. Nogle har for travlt".

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

Fem af de interviewede borgere oplever, at de er orienterede om, hvilke opgaver de er bevilliget hjælp til. En af de interviewede borgere svarer delvis, to svarer nej og to borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ikke helt nøjagtigt".

Tilsynsførendes kommentar: Under interviewet beskriver borger overordnet, hvilken hjælp vedkommende modtager.

"De kommer om morgenen og smører mad og laver kaffe, så kan jeg jo klare mig".

Tilsynsførendes kommentar: Borgeren modtager betydelig mere hjælp end angivet under interviewet.

"De kommer flere gange om dagen for medicin. De kommer ikke for andet".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge journalen tilbydes borgeren mere hjælp end angivet under interviewet. Borgeren er kendt med kognitive udfordringer.

"Det er svært at svare på".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det ved jeg. Jeg synes, de har været gode til at hjælpe i perioder, hvor der har været behov for mig. Jeg har en oplevelse af, at de ringer til mig, hvis der er behov for det. Nogle gange lidt for meget".

"Nej, ikke som sådan".

"Ja, de kommer x antal gange. Hjemmeplejen er begyndt nogle gange at ringe til middagsbesøget og spørge, om borger har brug for hjælp. Det har jeg ikke oplevet før. Jeg tror sådan set, det er fint nok. Hvis borgeren havde brug for hjælp, tror jeg egentlig ikke borgeren ville sige det i en telefon, hvis hjemmeplejen ringede og spurgte. Man skal ikke give borgeren et tilbud om hjælp, men mere gå til borger med nu gør vi lige sådan... Det har jeg talt med hjemmeplejen om, og det er blevet bedre".

Tilsynsførendes kommentar: Distriktet udtaler, at de har fokus på arbejdsgangen ved ringebesøg.

Ni af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg. Nogle gange ringer en medarbejder om eftermiddagen og spørger, om jeg har brug for hjælp. Så siger jeg, nej, lad være med det, jeg skal nok klare mig".

"Nej".

Tilsynsførendes kommentar: Borgeren oplever ikke, at hjemmeplejen varetager opgaver, som borgeren selv kan.

"Ja, men jeg kan ikke så meget længere, men jeg klarer mig med lidt hjemmehjælp og hjælp fra min omgangskreds og familie".

Evt. pårørendes kommentarer

"Der er ikke så meget energi".

"Nej, for borgeren gør ingenting".

"Borger kan være svær at motivere. Hvis de spørger, om der er mere, de skal hjælpe med, siger borger, ja opvask, men hjemmeplejen siger, at borger selv skal gøre det. Engang imellem får borgeren det selv gjort, men nogle gange kan der gå 2-3 dage inden borger får vasket op".

"Jaaa, jeg tror, borgeren spiser mindre efter naboen døde. Borgeren er blevet noget tynd og har tabt sig".

Tilsynsførendes kommentar: Pårørende er blevet anbefalet at drøfte ovenstående problematik med hjemmeplejen og sygeplejen.

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

Alle 10 interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det er jeg, og der kommer mange gange de samme i løbet af en uge".

"Ja, det er jeg godt tilfreds med. De er vant til at gøre, hvad de skal".

"Ja, det er jeg faktisk. Den er jo som, den er".

"Dem der smører mad kunne godt smøre maden lidt pænere. Der kommer aldrig pynt på maden. Der er ellers rigeligt i køleskabet, Jeg synes da maden smager bedre, hvis der lige er en rødbede på min mad eller mayonnaise på makrel og sådan".

Evt. pårørendes kommentarer

"De er rigtig søde og flinke. Det er rigtig dejligt, at det tit er de samme medarbejdere, der kommer. De er rigtig gode dem, der kommer. De er rigtig gode - også omsorgsmæssigt, synes jeg".

"Jeg kan ikke sige andet end, jeg er tilfreds. Jeg synes, de er søde og venlige".

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

Ni af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det tror jeg såmænd ikke".

"De glemmer tit at tage mit affald med ned. Måske de ikke ser det, fordi de har travlt med at komme videre. Jeg stiller posen foran døren, men de glemmer det tit alligevel. Så tager min nabo den med for mig, men det kan ikke være rigtigt, at naboen skal det".

Tilsynsførendes kommentar: I borgerens journal står noteret, at hjemmehjælpen skal bortskaffe affald hos borgeren.

"Jeg er så træt af at have vikarer. Nogle er søde, og andre er ikke. De tror, de skal bestemme det hele. Jeg har oftere fået vikarer på det sidste".

"Nej, det skal ikke være anderledes".

"Jeg synes, jeg mangler en oversigt over organisationen og planlægning, hvem jeg skal ringe til og sådan".

"Jeg har undret mig over, at de ikke spørger ind til, hvordan det går eller, hvordan jeg har det. De spørger slet ikke ind til noget".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge journalen er borgeren kendt med kognitive udfordringer.

"Det har jeg såmænd ikke tænkt over. Der er en medarbejder, der ringer til mig og spørger, om jeg skal på toilet på et af de planlagte besøg. Det er jeg ked af, fordi jeg vil hellere se en person fysisk. Så siger jeg ofte nej, når medarbejderen ringer.

Tilsynsførendes kommentar: Borgeren afviser at have svært ved at modtage hjemmehjælp. Borgeren udtaler, at vedkommende afviser hjælpen i telefonen, fordi borgeren er ked af, at medarbejderen ikke møder fysisk op i hjemmet".

"De kommer på meget forskellige tidspunkter. Nogle gange kommer de kl. 8.30 og andre dage kl. 11. Men det betyder ikke så meget lige nu, men jeg sidder jo ikke og venter på dem hele dagen".

"Pynt på maden, når den bliver serveret og mere smør på. Jeg har tabt mig ca. 6 kg".

Tilsynsførendes kommentar: I borgerens journal står noteret, at hjemmeplejen skal tilberede maden med rigeligt smør. Borger ønsker ikke at drøfte sit vægttab med en sygeplejerske eller få etableret kontakt til en diætist.

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, ikke med det. Jeg synes, medarbejderne er søde og gode".

"Nej, for jeg kender jo ikke så meget til det".

"At der kommer mere smør og pynt og grønt på maden, når den serveres".

"Indkøb fungerer dårligt. Lige pludselig var der 13 mayonnaise og masser af de samme varer. Hjemmeplejen tjekkede ikke efter, hvilke varer der er i forvejen, når de bestiller. Så tager de bestillingssedlen var ugen før og bestiller det samme igen. Nu har jeg ryddet op i det og sat mærker på. Så nu er det blevet bedre, men det er stadig ikke godt nok. Bordet, hvor borger sidder og spiser, det er så beskidt. Når hjemmeplejen serverer mad og drikkevarer, serveres det på det beskidte bord. Det er kun mig, der tørre bordet

af. Tilhører til frokosten og drikkevarer bliver ikke ryddet væk efter måltidet. Nogle gange står der fremme på bordet i en til to dage efter måltidet”.

Tre af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. En borger svarer nej og seks borgere har enten svært ved at svare på spørgsmålet eller har ikke haft brug for den adspurgte hjælp.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

”Det ved jeg såmænd ikke. Jeg har prøvet, at de har ringet til pårørende/eller sygeplejerske, hvor jeg ikke havde det godt. Der har de gjort det”.

”Måske der er noget med kommunikationen. Jeg har prøvet flere gange, at en hjemmehjælper skulle konsultere med en sygeplejerske og følge op på noget, men det blev ikke gjort”.

”Det tror jeg ikke jeg har haft brug for. Jeg synes jo, jeg har det ganske fint. Jeg bruger mere min familie, hvis jeg har behov for det”.

”Det tror jeg ikke, jeg har prøvet. Jeg har det som regel godt”.

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, jeg synes, de er gode til at kontakte mig, hvis der er noget”.

”Ja, det håber jeg på, de vil. Jeg har oplevet, at borger er meget våd, eller har skidt på toiletbrættet, hvor der ikke blev gjort rent. Så måtte jeg gøre det. Der havde været hjemmepleje i hjemmet, og så undrer jeg mig over, at der ikke var nogen, der havde lagt mærke til det på badeværelset. Men hvis hjemmeplejen selvfølgelig ikke gik ud på badeværelset, så ville de ikke se det. Det er sket en gang”.

Seks 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 og en svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja, men hvis der kommer nye, så spørger de. Det er helt okay, for de skal jo lige vide det”.

”Det går ganske automatisk. Ellers skal jeg nok sige det”.

”Ja, de faste gør. Vikarer fortæller jeg, hvad de skal gøre”.

"Hvis det er nogle nye, der kommer, så spørger de mig".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, de spørger om, hvor tingene er. Det er fint. Det foregår meget fredeligt".

"De opsøger mig, hvis jeg er der og spørger, hvad for noget pålæg, de skal putte på maden".

Ingen af de interviewede borgere var visiteret til en rehabiliterende indsats.

Seks 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, en borger svarer nej og en borger svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, de vil jo altid gøre det bedste. Det føler jeg da".

"De er jo forskellige, ligesom vi andre er. Jeg tager dem, som de er. Jeg siger ikke, at dig vil jeg ikke have. Jeg nøjes med den, der kommer".

"Nej, det synes jeg ikke. Nogle er bedre til at tale med mig end andre, og vi har det mere hyggeligt. Hvis det er vikarer, ved jeg ikke rigtigt, hvad jeg skal sige, men ved de faste er jeg tilfreds".

"Ja, det er lige meget for mig, hvem der kommer. De er flinke og rare".

"Der er mange forskellige. Der er en del udenlandsk arbejdskraft. Selvfølgelig er det forskelligt. Nogle dumper igennem nettet, så det brager. Nogle er kvalificerede, og nogle er født bredt orienterede".

"Ja, det synes jeg. Der er ikke noget at udsætte på dem. Min oplevelse af dem er bare, at de virker meget fortravlet. De er de sikkert også, men jeg ved det ikke".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det tror jeg. Jeg ved bare, at når det er den samme, der kommer, så får borgeren mere et forhold til medarbejderen. Det er jo rart, at det er de samme, der kommer".

Seks af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter +/- én time. En af de interviewede borger svarer delvis til spørgsmålet, og tre borgere svarer nej.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Det ved jeg, de ihvertfald ikke gør. De kommer, når det passer dem. Jeg er jo ikke hjemme, når vi ikke har en aftale".

"Det synes jeg ikke. Det skifter. I dag var der sygdom, og de kom senere".

"Ja, for det meste".

"Nej, det svinger en del".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det synes jeg, de gør".

"Nej, vi har en aftale om, at de skal komme efter kl. 11. De kommer gerne mellem kl. 8-11".

"Ikke om aftenen. Deres besøg svinger fra kl. 17 til kl. 21".

Fem af de interviewede borgere oplever ikke, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end én time. Fem borgere har ikke prøvet, at tidspunktet varierer med mere end en time eller svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har prøvet, at de kommer mere end en time senere, men de har ikke ringet til mig".

"Det har jeg ikke tænkt så meget over, når jeg ikke skal noget, så kan det være lige meget".

"Nej, det gør jeg ikke. Jeg har prøvet, at de kommer mere end en time for sent, men de ringede ikke".

"Nej, de ringer ikke. Jeg sidder ikke og venter på hjemmeplejen hele formiddagen, så det kunne være rart at vide".

"Det har jeg ikke prøvet. De kommer, når de har tid til det".

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, de ringer aldrig".

"Det hjælper ikke noget at ringe, for borger tager ikke altid telefonen".

Tilsynsførendes kommentar: Distriktet udtaler, at de allerede har en opmærksomhed på og en arbejdsgang for at kontakte borgerne, hvis et planlagt besøg varierer med mere end en time.

To af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, og en af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet. Syv af de interviewede borgere oplyser, at de aldrig har prøvet, at et besøg aflyses.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, jeg har prøvet, at de har flyttet besøg til dagen efter eller sådan noget. Så bliver besøget flyttet til en anden dag".

"Ja, det tror jeg. Jeg mener, vi lavede en anden aftale".

"Det ved jeg ikke. Det tror jeg ikke, jeg har prøvet".

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg har ikke hørt om, at de har aflyst et besøg".

"Nej, jeg tror ikke, de har aflyst".

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførende observationer og kommentarer:

En borger er bevilliget daglig hjælp til opvask og aftørring af borde i køkkenet. Under tilsynsbesøget var bordet ikke aftørret eller renholdt. På tidspunktet for tilsynet, havde der været hjemmehjælp i hjemmet. Borgerens tøj var synligt beskidt. Borgeren tilkendegiver efterhånden at have svært ved selv at tage initiativ og have energi til flere praktiske- og personlige opgaver i dagligdagen. Borgerens forventelige behov for øget hjælp i hjemmet, ønskede borgeren selv at drøfte med hjemmeplejen.

En anden borgers bolig fremstod generelt ikke renholdt. På badeværelset blev der på toiletkummen observeret indtørret urin, mens bunden af toiletkummen og vandet heri blev observeret helt sort. I boligen var der en uforklarlig lugt. I journalen står noteret, at borgeren kan være svær at motivere til at modtage hjælp.

En tredje borger var visiteret daglig hjælp til opvask. Under tilsynsbesøget stod der synligt opvask på bordet. På tidspunktet for tilsynet, havde der været hjemmehjælp i hjemmet. Borgeren oplyser, at hjemmeplejen af og til glemmer opvasken.

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

Borgernes oplevelser

Af de interviewede borgere var der én borger, der modtog træning jævnfør §86 eller §86.2. Borgeren oplever, at medarbejderne ved hvilken indsats, borgeren skal have under sin træning.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg".

Borgeren oplever ikke at blive motiveret til at deltage aktivt i træningen.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det ved jeg ikke. Jeg deltager vel nærmest, fordi jeg skal".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge journalen har borger nedsat initiativ og overskud.

Evt. pårørendes kommentarer

"Det ved jeg ikke, men terapeuten har haft borger med ud til træning hver gang".

Borgeren oplever ikke, at der er opsat mål for træningen.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det synes jeg ikke".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, at borgeren skal bevare sin gangfunktion".

Borgeren, der modtager træning, oplever, at de aftalte tidspunkter overholdes.

Borgeren oplever, at vedkommende tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af træning.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det mener jeg, at de har aflyst engang. Jeg mener, vi lavede en anden aftale".

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 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

Ni af de interviewede borgere ved ikke, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. En borger svarer delvis til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har måske godt nok hørt lidt om det, men tror ikke, jeg har brug for det".

Tilsynsførendes kommentar: Under interviewet spørger borger ind til, hvad fleksibel hjemmehjælp indebærer. Borgeren virker umiddelbart alligevel ikke til at kende til muligheden for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp.

"Nej, det kender jeg ikke".

Tilsynsførendes kommentar: Borgeren spørger yderligere ind til fleksibel hjemmehjælp samt, hvem vedkommende skal henvende sig til for at få yderligere informationer om denne mulighed.

"Nej, det kender jeg ikke. Jeg tror heller ikke, det giver mening for mig".

"Det har jeg ikke hørt om. Nej, det vil jeg ikke benytte mig af".

"Nej, det har jeg ikke hørt om det. Jeg vidste ikke, det eksisterede. Jeg er godt tilfreds, som det er".

"Nej, det har jeg ikke hørt om".

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, det har jeg ikke hørt om. Jeg ved, borgeren nogle gange aflyser bad, men jeg tror ikke borgeren bruger tiden på noget andet. Jeg har hørt, at medarbejderne nogle gange spørger, om der er andet, de kan hjælpe med".

"Nej, det har vi ikke hørt om overhovedet".

"Nej, det har vi ikke hørt om".

"Nej, det har jeg ikke hørt om, Men medarbejderne spørger tit, om der er andet, de kan hjælpe med".

"Nej, det har jeg ikke hørt om. Det kunne måske godt være aktuelt for borgeren. Det vil jeg prøve at tænke over".

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. To borgere udtaler, at de ikke er klar over, hvem de skal kontakte ved behov for at tale med hjemmeplejen. 2. En pårørende oplyser, at telefonen ikke altid besvares ved kontakt til hjemmeplejen.	Kvalitetsmål 1 – Tilsynet anbefaler: 1. Opmærksomhed på, at alle borgere modtager tydelige kontaktinformationer på hjemmeplejen i en letlæselig tekst. 2. Fokus på at telefonen bliver besvaret. Hvis medarbejderen er forhindret grundet andre arbejdsopgaver, bør medarbejderen hurtigst muligt ringe tilbage.

	3. At hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgerne.
4. En borger giver udtryk for en frustration over at have vikarer, hvor borgeren oplever, at nogle vikarer vil bestemme.	4. Fokus på at bevare et godt samarbejde med både faste medarbejdere og afløsere samt sikre, at alle medarbejdere ved, hvilken hjælp borgerne skal have inden de kommer ind i hjemmet.
Kvalitetsmål 2: 4. En borger udtaler, at der kan gå 1-2 timer inden borger får hjælp ved et nødkald.	Kvalitetsmål 2 – Tilsynet anbefaler: 4. At der handles på nødkald hurtigst muligt jf. indsatskataloget 2024.
Kvalitetsmål 3: 6. To borgere og pårørende deler en oplevelse af, at nogle medarbejdere ved bestemte besøg i nogle tilfælde ringer til borgerne for at afklare behovet for et fysisk besøg. Den ene borger er svær at motivere til at modtage hjælp.	Kvalitetsmål 3 – Tilsynet anbefaler: 5. Opmærksomhed på, at borgerne ved, hvilken hjælp de er bevilliget. 6. Fokus på at ringebesøg beror på en faglig vurdering i den enkelte situation. Ved aftale om ringebesøg skal dette fremgå af journalen.
Kvalitetsmål 4: 7. En borger udtaler, at hjemmeplejen ofte glemmer at bortskaffe affald, selvom der er en aftale herom. 8. Flere borgere giver udtryk for, at der ofte kommer de samme medarbejdere. 9. En borger deler en oplevelse af, at hjemmeplejen ikke følger op på, hvordan borgeren har det.	Kvalitetsmål 4 – Tilsynet anbefaler: 7. Opmærksomhed på at hjemmeplejen bortskaffer affald, som det fremgår af journalen. 8. At fastholde et fokus på at der i videst muligt omfang fortsat kommer faste medarbejdere hos borgerne, hvilket giver tryghed for borgerne. 9. Opmærksomhed på at medarbejderne følger op på borgerne ved behov samt deler information med andre faggrupper, når dette vurderes nødvendigt. Desuden anbefales, at borgerne

10. En pårørende giver udtryk for, at medarbejderne glemmer at se, hvilke varer der mangler, når de hjælper borgeren med indkøb. 11. Et flertal af borgerne oplever, at medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Andre borgere har den modsatte oplevelse. 12. Nogle borgere giver udtryk for, at der ikke er sammenhæng i hjælpen. 14. Under flere forskellige tilsynsbesøg observerede tilsynsførende, at bl.a. toilet- og køkkenfaciliteter ikke var renholdt samt at dele af den daglige hjælp ikke var udført.	efterfølgende orienteres om konklusionen/vurderingen heraf. 10. Opmærksom på at tjekke hvilke varer, der mangler før disse bestilles, så madspild reduceres. 11. Fokus på at medarbejderne ved, hvilken hjælp borgerne skal tilbydes, inden de kommer i borgernes hjem. 12. Opmærksomhed på at der er sammenhæng i hjælpen. Denne anbefaling er gældende for både faste medarbejdere og afløsere. 13. At overholde de aftalte tidspunkter +/- en time samt at borgerne kontaktes ved forsinkelse på mere end en time den pågældende dag. 14. At medarbejderne er opmærksomme på at fjerne daglig spild herunder fokus på at toiletfaciliteter er renholdte. Desuden anbefales et fokus på, at borgeren tilbydes den bevilligede og aftalte hjælp dagligt. Ved afvigelser i hjælpen skal dette fremgå af journalen.
Kvalitetsmål 6: 15. Et flertal af borgerne kendte ikke til muligheden for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp.	Kvalitetsmål 6 – Tilsynet anbefaler: 15. At medarbejderne kender til fleksibel hjemmehjælp samt tilbyder borgerne denne mulighed. Hvis borgerne benytter sig af fleksibel hjemmehjælp, skal dette fremgå af journalen samtidig med, at visitator skal orienteres, hvis fleksibel hjemmehjælp benyttes tre gange indenfor et kvartal, jf. indsatskataloget 2024.

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 6

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

Nedenstående svar er modtaget fra distriktsleder:

”Vi arbejder med det ved at oplyse medarbejderne, da vi allerede spørger borgerne, om der er andet, de vil have hjælp til. Vi vidste blot ikke, at det hed fleksibel hjemmehjælp.”

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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