



TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR Sundplejen

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
November 2024

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren: Sundplejen
Adresse: Karl Bjarnhofs Vej 11, 7120 Vejle Ø
Adm. direktør: Jesper Roskilde
Antal borgere: 114 borgere (uge 44)
Periode for tilsynsbesøgende: 1. – 22. november 2024
Deltagere i interviews: Tilsynet har været i dialog med 11 borgere. Fem 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 de pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende: Anita Vangsgaard, sygeplejerske, faglig konsulent Jane Chmiel, sygeplejerske, Cand.scient.san., tilsynskonsulent

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 direktør/leder 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 Sundplejen. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem

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

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

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Sundplejen 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 Sundplejen	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 Sundplejen 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

Syv af de interviewede borgere oplever, at der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i deres hjem. To af de interviewede borgere svarer delvis og to svarer nej til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Det er svært at svare entydigt på. Det er meget forskelligt. Nogle er gode, og det fungerer. Andre er pisse lige glade for at sige det rent ud. De lader skaber, skuffer og døre stå åbne. De lukker ikke køleskabet. Så iser det helt til. Det sker flere gange i ugen. Det er primært den samme medarbejder, der glemmer at lukke køleskabet og skuffer. Medarbejderne kan ofte ikke huske, hvad de skal hjælpe mig med. Så for nogle medarbejdere halter samarbejdet. Hvis jeg siger noget, så forandrer det sig desværre ikke alligevel".

"De hjælper mig jo nærmest ikke. De siger tit, at det må de ikke hjælpe mig med. Jeg kan ikke forstå, at man ikke kan få en medarbejder hver anden dag i 30 min., der kan hjælpe med det, der lige er behov for. Jeg skal åbenbart bare klare mig selv".

Tilsynsførendes kommentar: Under tilsynet fremlægger borgeren en forventning, som ikke stemmer overens med serviceniveauet i Vejle Kommune. Under interviewet er det ikke muligt at korrigere borgerens forventning til hjemmeplejen.

I tilknytning til denne borgers kommentar oplyser Sundplejen, at de har været i dialog med borgeren om problematikken. Sundplejen oplyser, at de har forsøgt at afslutte hjælpen ved borgeren flere gange, da de vurderer, at borgeren er i stand til at varetage opgaverne selvstændigt.

"Der er et udmærket samarbejde. Jeg er godt tilfreds".

"De er så flinke til at hjælpe mig, sådan som jeg gerne vil have det".

"Jeg synes, de taler meget om tid".

"Nej, det synes jeg ikke. Dem, der gør rent, er nu meget søde. Det plejer at være den samme, der kommer, og gør rent".

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg kan fornemme på borgeren, at borgeren ikke føler sig hørt i det, borgeren siger. Det borgeren siger, går ikke videre til rette vedkommende. Vi har også haft samtaler i hjemmet, hvor vi alle har deltaget, fx hvis borgeren skal på sygehuset og være klar til et bestemt tidspunkt, så bliver informationen om, at borgeren skal være klar ikke videregivet til de andre medarbejdere. Hvis jeg ringer til kontoret, får jeg at vide, at informationen er noteret, men borgeren får at vide, at informationen ikke er noteret".

Tilsynsførendes kommentar: I tilknytning til ovenstående kommentar oplyser Sundplejen, at de har forsøgt at gå i dialog med den aktuelle borger og dennes pårørende, hvor Sundplejen oplyser, at de gentagne gange har opfordret til at opsætte et møde, men pårørende er ikke vendt tilbage på Sundplejens henvendelse. Desuden oplyser Sundplejen, at de har et fokus på at se på deres arbejdsgang, og hvordan de sikrer, at medarbejderne kommer til aftalt tid, hvis borger skal ud ad døren.

"Borgeren skal bruge meget tid på at fortælle dem, hvordan det skal gøres".

"Det er der ikke. Borgeren kan ikke komme i bad før tidligst en time efter, at borgeren har fået sin medicin. Medicinen skal have lov til at virke. Men når medarbejderne skal give borgeren bad, så er det altid lige efter medicinindtagelse. Så ender det ofte med, at borgeren slet ikke kommer i bad. Mine to søskende har haft kontakt med Sundplejen, men det har ikke ændret noget. Borgeren har ikke været i bad efter hjemkomst fra sygehuset".

Syv af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. En borger svarer delvis til spørgsmålet og tre svarer nej.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, for jeg kunne godt brug mere hjælp, men det kan jeg jo ikke få".

"Ja, helt i starten, men de justeringer, der har været behov for løbende, har ikke fungeret".

"Jeg har fået tilbuddet, men jeg har ikke sagt, hvad de skal eller noget. Jeg er godt tilfreds med den medarbejder, der kommer hos mig".

"De forsøger at gøre det, men ofte så skal jeg fortælle dem, hvordan det skal foregå".

"Jeg synes ikke, de altid vil høre, hvad jeg gerne vil".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, helt i starten. Vi var usikre på det hele i starten. Det bliver tilpasset hen af vejen".

"Ja, så godt som det nu kan lade sig gøre. Jeg tror, de prøver at tage højde for, hvordan borgeren godt kan lide sin hverdag. Så kan der ske noget hver dag, fx nødkald mm., men bortset fra det, tror jeg egentlig, det fungerer okay. Medarbejderne prøver at tage hensyn til borgeren og, hvad borgeren gerne vil".

"Jeg føler mere, at hjælpen bliver dikteret end tilrettelagt sammen med borgeren".

"Ja, borgeren har jo mulighed for at se, om de er forsinkede".

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

Syv af de interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem. Tre af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, mens én borger svarer nej.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Det er forskelligt. Der har været en medarbejder, som skulle børste mine tænder og servere drikkevarer for mig. Jeg ønskede drikkevarer serveret først, men medarbejderen mente det modsatte. Medarbejderen stillede sig i døren og sagde, at vi måtte se, hvem der var mest standhaftig. Der blev jeg ikke behandlet med respekt. Jeg har også frabedt mig denne medarbejders tilstedeværelse hos mig, men vedkommende blev ved med at komme. De havde ikke andre, sagde de. For det meste bliver jeg behandlet med ligeværdighed".

"Ja, de er flinke og rare".

"Ja, det gør jeg. Ellers råber jeg selv højt. Jeg bliver behandlet ligeværdigt - undtagen når der kommer afløsere. De tror, jeg er en hund. De vil have jeg skal gøre, hvad de siger. Jeg får en ordre, som jeg skal følge. Jeg kan ikke så godt forstå dem, der ikke taler dansk".

"Jeg får at vide, det kan du vel selv gøre. Det siger de til mig".

Tilsynsførendes kommentar: Sundplejen udtaler, at den pågældende borger har afvist at få hjælpemidler ind i hjemmet. Af den årsag er der nogle opgaver, som Sundplejen ikke kan varetage ved borgeren af arbejdsmiljømæssige hensyn.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, der kommer ofte de faste medarbejdere. Nogle af de yngre medarbejdere kan mangle lidt erfaring. De behandler generelt borgeren godt".

"Der findes nogle enkelte medarbejdere, som behandler borgeren rigtig fint. Så føler jeg også, at der er flere, som ikke tænker over, at de er i et andet menneskes hjem, selvom det også er deres arbejdsplads. Jeg kan mærke på borgeren, at borgeren synes, det er frustrerende, at borgeren skal bede om de samme ting igen og igen, selvom det er de samme medarbejdere, der kommer i hjemmet. Borgeren føler sig til besvær, fordi borgeren har brug for den hjælp, som borgeren er visiteret. Borgeren føler lidt, at medarbejderne tænker, at borgeren godt selv kan, men det kan borgeren ikke selv gøre. Jeg oplever, at medarbejderen smider opgaver videre til den næste medarbejder, der skal komme".

"Indimellem oplever jeg, at borgeren bliver tiltalt som et barn. Borgeren er ikke dement".

Tilsynsførendes kommentar: Sundplejen udtaler, at de har erfaring med, at der ved denne konkrete borger, er et behov for at tale pædagogisk grundet borgerens kognitive funktionsniveau.

"Der er nogle, der har en forestilling om, at borgeren ikke er ved sin fulde fem. Der kommer en medarbejder jævnlige, som slet ikke skulle have været i hjemmeplejen. Medarbejderen har svært ved at acceptere, at borgeren skal have hjælp og, at der er nogle ting, som borgeren ikke selv kan".

Otte af 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 svarer delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, de taler pænt nok og har en god adfærd. Der er ingenting".

"Ja, på nær når de har en kommanderende tone. Medarbejderne har en god nok adfærd".

"De er meget søde alle sammen".

"Jeg synes, at nogle af medarbejderne ikke taler så pænt til mig".

Tilsynsførendes kommentar: Sundplejen udtaler, at borgerens situation ikke altid tillader medarbejderne i Sundplejen at hjælpe borgeren.

"Ikke alle. Det er forskelligt alt efter, hvem der kommer".

Evt. pårørendes kommentarer

"De er søde. Der er ingenting".

"Ja, det synes jeg. Der er selvfølgelig nogle udstikkere en gang i mellem, men overordnet, ja".

"Der er nogle få stykker, der absolut ikke taler pænt. Der er konsekvent én, der kommer om morgenen, som borgeren klager mest over. Nogle medarbejdere siger, det kan du da selv gøre".

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. Tre af de interviewede borgere svarer delvis, og tre svarer nej til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det ved vi ikke rigtig".

"Bliver jeg i tvivl, så er de gode til at fortælle mig, hvad jeg får hjælp til".

"Jeg kan godt være i tvivl nogle gange. Særligt når personalet opleves i tvivl om, hvad de skal hjælpe mig med".

"Jeg er i tvivl om, jeg har hjælp til rengøring. Jeg har i hvert fald brug for det, for jeg kan ikke selv".

Tilsynsførendes kommentar: Borger er bevilliget hjælp til rengøring.

"Jeg ved ikke, hvad de må hjælpe med. Når jeg spørger om hjælp til noget, så siger de, at det er jeg ikke visiteret til eller, at der ikke er tid til det. Jeg mangler også, at der kommer besøg af en visitator. Det burde der have været, da jeg blev udskrevet for fem uger siden".

"Jeg er bevilliget fire besøg om dagen, men jeg ved ikke, hvad de hjælper med".

Tilsynsførendes kommentar: Under tilsynet fremstår borgeren lidt forvirret over de bevilligede besøg i hjemmet, som leveres fra flere leverandører. Ifølge omsorgsjournalen er borger kognitivt velbevaret.

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, det ved vi faktisk ikke. Jeg tror aldrig, vi har fået en seddel".

"Jeg oplever ofte, at medarbejderne ikke ved, hvad de skal hjælpe med - og hvordan de skal hjælpe".

Alle 11 af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg prøver at gøre så meget selv som muligt".

"Jeg kan godt have svært ved at komme i gang med ting".

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren er udfordret på initiativ. Jeg føler, at medarbejderne er gode til at motivere borgeren. Kom de ikke, så kom borgeren ikke i bad".

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

Syv af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. Fire af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg kan jo ikke få hjælp til noget. De opgaver, de skal hjælpe mig med, gør de ofte ikke. Så skal jeg rende efter dem eller selv ordne det bagefter. I dag skulle de tømme min opvaskemaskine, så satte de alt service op på bordet. Så må jeg efterfølgende selv sætte det på plads i skabe og skuffer. Det er der jo ikke meget hjælp i".

"Man håber altid, det kan blive bedre".

Jeg er tilfreds med hjælpen. Jeg tror ikke, der er noget at klage over".

"Ja, indenfor de rammer der er opsat".

Evt. pårørendes kommentarer

"Medarbejderne er ofte for hurtige til at hjælpe borgeren. De skal tage den mere med ro, når de hjælper borgeren, som har brug for lidt mere tid undervejs, når hjælpen bliver

givet. Medarbejderne siger, de har travlt og har nødkald. Forleden blev en medarbejder opmærksom på det og lovede at give beskeden videre til kontoret”.

Tilsynsførendes kommentarer: Borger tilkendegiver ligeledes en oplevelse af, at medarbejderne ofte er hurtige, når de hjælper borgeren, hvilket efterfølgende kan få konsekvenser for borgerens velbefindende.

”Ja, jeg tænker, det er svært at finde medarbejdere. Man kan nok heller ikke sætte sine forventninger helt vildt højt. Jeg tænker, at borgeren lever med det, som det er”.

”Jeg oplever, at de er hurtige til at skære hjælp væk”.

”Overordnet ja, men der er flere små ting, som samlet kan påvirke tilfredsheden. F.eks. glemme at trække ud i toilettet og bruge de forkerte skraldespande”.

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

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

”At medarbejderne vil huske at lukke køleskab, fryser, skaber og skuffer, så jeg ikke skal tjekke op på det selv”.

”Jeg får også hjælp til bad, men det er jo nærmest kun vand, der bliver skyllet på. Det kunne være rart, at jeg også fik vasket ryg, skuldre og blev tørret på ryggen bagefter. Men det kan man heller ikke få hjælp til, siger de. Så kan det jo snart være lige meget. Det svinger meget, hvad jeg selv kan, men det er man ligeglad med. Jeg skal bare klare mig selv”.

Tilsynsførendes kommentar: Under tilsynet fremlægger borgeren en forventning, som ikke stemmer overens med serviceniveauet i Vejle Kommune. Under interviewet er det ikke muligt at korrigere borgerens forventning til hjemmeplejen. Ifølge omsorgsjournalen har borger flere gange afvist hjælp til bad. Borgen tilkendegav en generel utilfredshed med Vejle Kommune.

”De 20 min. jeg er visiteret hver dag, burde ændres til 40 min hver anden dag. Man når jo ingenting på 20 min.”.

”Mere præcise tidspunkter”.

”At nyt personale bliver introduceret til det, de skal hjælp med og til hjælpemidlerne. Jeg har prøvet at skulle have hjælp af en, som aldrig havde brugt et forflytningshjælpemiddel. Det var noget utrygt, at jeg skulle fortælle vedkommende det samtidigt med, at jeg skulle forflyttes i det”.

"De kunne brug mere tid på at hjælpe mig. Der kunne også være mere præcise tidspunkter".

"Når jeg bevæger mig, har jeg problemer med at få vejret. Så har jeg brug for 5-10 min pause, men det har de ikke tid til, siger de. Jeg har brug for øjenkontakt, når jeg taler med personalet for at kunne høre, hvad de siger. Derfor skal de ikke stå i køkkenet og tale til mig, når jeg er i et andet rum".

Evt. pårørendes kommentarer

"Vi har brug for tidligere besøg mandag og tirsdag, hvor jeg skal ud af huset. Der er brug for mere ro, når medarbejderen hjælper min pårørende. De skal ikke skynde sig sådan".

Tilsynsførendes kommentarer: Ovenstående kommentar er drøftet med planlægger, som har tilpasset hjælpen til borgeren de pågældende dage.

"Som f.eks. at rydde ordentligt op efter besøg, trække ud i toilettet og have mere styr på, hvordan borgeren skal hjælpes".

"At medarbejderne ville gøre tingene i stedet for at stille spørgsmål til borgeren".

"Ja, det kunne være fint, hvis de kunne notere i en kalender, når de har været ved borgeren. Vi har oplevet, at de ikke kom. Ligeså at borgeren har ringet, at borgeren ikke havde fået hjælp. Særligt da borgeren blev udskrevet fra sygehuset og var på stærk medicin, kunne det have været rart med noget dokumentation på, om de har været der eller ej. Dette behov opstår jo kun på baggrund af, at vi har oplevet manglende besøg".

"Ja, at rengøring er ændret til hver 3. uge".

Tilsynsførendes kommentar: Rengøringsintervallet er svarende til det overordnede serviceniveau i Vejle Kommune.

"Bad senere på formiddagen så medicinen når at virke".

Fem af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, to svarer nej og tre svarer 'ved ikke'.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, de er flinke, der er ikke noget at komme efter. De ved ikke, at jeg skal tage den med ro".

"Ja, ved den faste medarbejder. Jeg oplever også, at medarbejderne snakker sammen med hinanden".

"De er gode til at spørge til mig".

"De spørger tit om, hvad de kan gøre".

"Nej, det gør de aldeles ikke".

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg ved ikke, om de følger op på borgeren. Da borgeren var syg, tog de ikke hånd om det. Det var mig, der ringede til sygeplejersken. En anden gang, hvor vi havde akut brug for hjælp til borgeren, kontaktede jeg Sundplejen. De henviste til sygeplejerskerne, som heller ikke vidste, hvad der skulle gøres. Jeg oplevede, at jeg blev kastet frem og tilbage mellem Sundplejen og sygeplejerskerne. Ingen ville tage ansvar. Til sidst var der en sygeplejerske, der tog hånd om det og hjalp borgeren med at blive indlagt". Jeg oplever, at samarbejdet mellem Sundplejen og sygeplejen måske er mangelfuldt".

"Nej, det oplever jeg ikke. Informationer gives heller ikke videre til sygeplejen ved behov. Det er som om, kommunikationen er gået gal. Som om kommunikationen er helt, helt gal, og der er foregået noget, som man ikke ønsker at være en del af. De kaster skylden over på hinanden. De kommer måske til at gå ind over hinandens arbejdsopgaver".

"Jeg synes ikke, de ved ret meget om borgeren og om, hvad som er svært for borgeren, og hvilke sygdomme borgeren har".

"Borgeren har været faldet, og da hjemmehjælpen kom, ville de ikke hjælpe med at ringe til lægen. Borgeren ringede selv, blev indlagt og havde brækket armen".

"Min søster kom i hjemmet en eftermiddag, hvor hjemmeplejen havde været i hjemmet to timer før. Da min søster kom, var borgeren ukontaktbar og blev indlagt. Borgeren havde nok også været dårlig, da hjemmeplejen var i hjemmet to timer tidligere. Så hurtigt går det altså heller ikke".

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

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

"Nogle ved det, men den hjælp jeg skal have, bliver ikke altid gjort, så skal jeg selv gøre det eller holde øje med dem. Skraldespande skal tømmes. Det glemmer de også. Jeg kan ikke forstå det, for de er næsten ved at falde over den, når de går forbi".

Tilsynsførendes kommentar: Under tilsynet fremlægger borgeren en forventning, som ikke stemmer overens med serviceniveauet i Vejle Kommune. Under interviewet er det ikke muligt at korrigere borgerens forventning til hjemmeplejen.

"Ja, ved de faste, men jeg har også været udsat for, at de glemmer nogle vigtige ting. Nye eller afløsere ved det ikke. Så finder jeg nogle gange ud af det, når de er gået".

"Ja, det tror jeg. Nogle gange glemmer de at rede seng. Jeg ved faktisk ikke, om de skal hjælpe med det".

"Nogle er bedre end andre til at hjælpe mig".

"Nej, ikke afløserne. De står bare og spørger hele tiden. Så snart de har lavet det, jeg har sagt, kommer de igen og spørger. De spørger for meget. De faste medarbejdere ved, hvad de skal".

"Hvis der kommer nogle, der ikke har været her før, så ved de ikke altid, hvad de skal. Det sker dog sjældent".

"Det er ikke altid, at nye medarbejdere er klar over, hvad de skal".

"NEJ. Det finder de ikke ud af, de gør det bare slet ikke".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, men ved de yngre medarbejdere eller afløsere, kan det være anderledes. Nogle reder seng, nogle tager affald og andre gør ikke. De spørger også ofte mig, hvad de skal hjælpe med".

"Nogle medarbejdere siger det står der, andre siger det modsatte. Nogle siger det ene, og andre det andet. Jeg oplever også, at nogle opgaver ikke bliver gjort. Så kan borgeren føle, at borgeren bliver nødt til at blive skrap, og det er ubehageligt for alle".

"Jeg synes, de spørger meget om, hvad de skal hjælpe med. Det burde de vide, inden de kommer".

Tre af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp, borgeren modtager uanset, hvilken medarbejder, der kommer. Fem af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og tre borger svarer nej.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Det svinger".

"Mest når der er vikar, så kan der være forskel".

"Der er forskel på, om det er nogle, der kommer her fast, eller om det er vikar".

Evt. pårørendes kommentarer

"Medarbejderne gør det forskelligt. Særligt afløsere og de yngre medarbejdere ved ikke altid, hvad de skal hjælpe med eller, hvor tingene er. Så spørger de mig".

Tilsynsførendes kommentarer: Sundplejen er anbefalet at tale med borger og pårørende om, hvordan hjælpen dagligt tilrettelægges på den mest hensigtsmæssige måde og under hensyntagen til både borger og pårørende.

"Det er altid dem, som tager mere ansvar og tager ekstra opgaver, og så er der andre, der bare suser ud ad døren, så snart de kan slippe af sted med det. Nogle gange siger medarbejderne, at jeg kan hjælpe med opgaven, hvis jeg er til stede hos borgeren, men jeg har altså allerede rigtig mange opgaver for borgeren. Jeg tror slet ikke medarbejderne ved, at jeg i forvejen hjælper med rigtig mange opgaver".

Ingen af de interviewede borgere havde bevilliget en rehabiliterende indsats.

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Mest i weekenden oplever jeg, at de er optaget af andre besøg og bliver forsinkede. Mere end en time. Jeg har også prøvet, at jeg havde en aftale på sygehuset, hvor vi havde aftalt, at de skulle komme tidligere for at hjælpe mig færdig. De mødte op 5 min. før jeg skulle afsted. En anden gang, hvor jeg også havde en sygehusaftale, var jeg vågen hele natten for at være klar. Jeg turde ikke stole på, at Sundplejen kom".

"Jeg får ofte hjælp først på formiddagen. Der er nogle medarbejdere, der kommer over middag. Det er meget sent, synes jeg".

"Det tænker jeg, men har ikke prøvet at tidspunktet har været rykket mere end 1 time".

"Jeg synes, det svinger meget, hvornår de kommer".

Tilsynsførendes kommentar: Sundplejen udtaler, at de har en stor opmærksomhed på, at medarbejderne kommer på de aftalte tidspunkter, hvor Sundplejen løbende følger op

på dette. Sundplejen udtaler, at de i langt størstedelen af tilfældene overholder de aftalte tidspunkter.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, de er ikke mere end en time forsinkede".

"Det kommer meget an på, hvad det er, de skal. Nogle er konsekvent forsinket. Nogle gange er de 3-4 timer forsinket. Borgeren får hjælp til mad og drikke, så må borgeren jo vente til medarbejderne kommer. Nogle gange ringer borgeren så nødkald".

"De har præsteret at komme kl. 11, hvor borgeren ikke havde fået morgenmad endnu".

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Der er en medarbejder, der ringer ved forsinkelse, men det er også den samme medarbejder de kommer for sent".

"Det er forskelligt. Nogle gør og andre gør ikke".

"Det tænker jeg, men jeg har ikke prøvet, at tidspunkterne er rykket med mere end en time".

"Ja, så ringer de".

Evt. pårørendes kommentarer

"De er begyndt på at ringe, fordi vi har klaget over det. Så er de begyndt at ringe og give besked. Jeg ved ikke, om det sker hver gang".

"De ringer, hvis de er forsinkede".

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

Én af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har prøvet en gang, at de ikke kom og hjalp mig med mad. Jeg ringede nødkald to gange, men de kom alligevel ikke. Jeg talte aldrig med nogen i nødkaldet".

"De ringede og spurgte, om de kunne springe et besøg over. Det gjorde de for to dage siden".

Evt. pårørendes kommentarer

"Vi har en enkelt gang oplevet, at en medarbejder ringede til os, og spurgte om vi selv kunne klare hjælpen den ene gang".

Tilsynsførendes kommentar: Pårørende oplyser, at der den pågældende dag var sket en uforudset hændelse i området, hvilket besværliggjorde Sundplejens færden i området.

"Jeg har oplevet, at de har sprunget nogle besøg over. Hvis medarbejderne kommer til første besøg kl. 13, hvor borgeren allerede skulle have haft to besøg, så aflægger de kun ét besøg. Så har der været en enkelt gang, hvor borgeren blev glemt, hvor medarbejderne troede, borgeren ikke var hjemme, men det har vi talt med Sundplejen om. Borgeren prøvede at ringede nødkald, men fik ikke fat i nogen. Jeg synes, det er underligt, der ikke er nogen til at besvare et nødkald".

"Hvis borger ringer nødkald, bliver der ikke reageret på det overhovedet".

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførende observationer og kommentarer: En borger er bevilliget daglig hjælp til oprydning og affaldshåndtering. Under tilsynsbesøget observeres der affald inkl. madaffald i stuen. Da borgeren den pågældende dag ikke havde været oppe af sengen, må affaldet være fra en af de foregående dage.

På baggrund af udtalelser fra to borgere om, at Sundplejen ikke reagerer på nødkald, har Sundplejen gennemført en intern undersøgelse heraf. Vejle Kommune er ligeledes bekendt med undersøgelsens resultater. Undersøgelsen gav ikke anledning til yderligere interventioner.

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

Kvalitetsmål 5

Dette kvalitetsmål er ikke relevant ved Sundplejen, da de ikke varetager træning jf. §86 og §86 stk. 2.

Kvalitetsmål 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

En af de interviewede borgere ved delvis, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Ti af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Det har jeg ikke hørt om".

"Har vi ikke hørt om. Vi er godt tilfredse".

"Når du fortæller om det, så har jeg hørt om det, men det er længe, længe siden".

"Det har jeg ikke fået noget fortalt om".

"Det har jeg ikke hørt om, og jeg ved heller ikke, hvad jeg skal bruge det til. De hjælper jo alligevel aldrig med noget".

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, det har jeg ikke hørt om".

"Det har vi ikke talt om med dem. Det vidste jeg ikke, man kunne. Men borgeren får kun hjælp til personlig pleje, da jeg klarer de andre praktiske opgaver, så ved ikke lige, hvad vi skulle "bytte" til. Borgeren har jo brug for hjælpen".

"Har hørt om det, men ikke fra borgeren".

Tilsynsførendes kommentarer: Et flertal af de interviewede borgere ved ikke, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Dog fortæller nogle af borgerne, at medarbejderne alligevel er fleksible og tilbyder hjælp til andre opgaver end de aftalte på dagen.

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: 3. En borger deler en oplevelse af, at informationer/meddelelser, der gives til hjemmehjælpen ikke videregives til rette vedkommende (fx planlægger) som aftalt.	Kvalitetsmål 1 – Tilsynet anbefaler: 1. At bevare et godt samarbejde med borgerne, hvor den bevilligede hjælp aftales i et samarbejde med borgeren. 2. At overholde de aftaler, der er lavet med borgerne - herunder også aftaler om individuelle tidspunkter, hvis borger har aftaler "ude af huset". 3. At informationer videregives til rette medarbejder, så hjælpen kan tilpasses den individuelle aftale.
Kvalitetsmål 2: 4. Et flertal af de interviewede borgere deler en oplevelse af at blive behandlet med respekt og ligeværdighed. 5. Et flertal af de interviewede borgere har en oplevelse af, at der er en god tone og adfærd blandt medarbejderne. Dog kan der være	Kvalitetsmål 2 – Tilsynet anbefaler: 4. Fortsat at behandle borgerne respektfuldt og med ligeværdighed samt udbrede dette til alle borgerne. 5. At medarbejderne inkl. afløsere har en ligeværdig dialog med borgerne, hvor den gode tone bevares.

udfordringer – særligt når der kommer afløsere. 7. Nogle pårørende deler en oplevelse af, at nogle medarbejdere skubber arbejdsopgaver videre til den næste medarbejder eller ikke tager ansvar for borgerne i konkrete situationer. 8. Nogle borgere og pårørende tilkendegiver en oplevelse af, at nogle medarbejdere afviser at hjælpe borgerne, fordi borgerne selv kan. Dette på trods af, at hjælpen er bevilliget.	6. At medarbejderne tilbyder borgerne den hjælp, der er bevilliget. Hvis medarbejderne vurderer, at hjælpen skal ændres, bør dette ske i et samarbejde med borgeren og evt. visitator. 7. At alle medarbejderne tager ansvar for de enkelte arbejdsopgaver i tilknytning til borgerens dagligt bevilligede hjælp og uforudsete hændelser/akutte situationer. Herunder at dokumentere og/eller videregive relevante oplysninger samt kontakte relevante samarbejdspartnere ved behov. 8. At medarbejderne forsøger at motivere borgerne til at deltage i hjælpen fremfor at afvise at hjælpe borgerne med den hjælp, der er bevilliget
Kvalitetsmål 3: 11. De interviewede borgere deler alle en oplevelse af, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen.	Kvalitetsmål 3 – Tilsynet anbefaler: 10. At borgerne er informeret om, hvilken hjælp de er bevilliget. 11. At medarbejderne fortsat motiverer borgerne til at deltage aktivt i hjælpen, så nuværende funktioner bibeholdes.
Kvalitetsmål 4: 12. Et flertal af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får.	Kvalitetsmål 4 – Tilsynet anbefaler: 12. At medarbejderne tilbyder borgerne den bevilligede hjælp og har en opmærksomhed på evt. individuelle aftaler, som der er indgået med borgerne. 13. At medarbejderne tilpasser hjælpen individuelt til borgerne ud fra borgernes funktionsniveau og individuelle tilstand og, at

14. Nogle af de interviewede borgere vil nødtigt bede om hjælp og er bange for at være til besvær for medarbejderne.

15. En borger fortæller, at en medarbejder aldrig havde betjent pågældende forflytningshjælpemiddel, hvilket gjorde borgeren utryg.

17. Nogle borgere og pårørende deler en oplevelse af, at nogle af de bevilligede besøg ikke leveres, hvor borgeren ikke altid tilbydes besøgene som aftalt.

18. Nogle borgere og pårørende omtaler et tilsyneladende mangelfuldt samarbejde med relevante samarbejdspartnere.

20. Et flertal af de interviewede borgere oplever, at tidspunkterne overholdes +/- en time. Én borger har oplevet, at et aftalt tidspunkt forud for en sygehusaftale ikke blev overholdt som aftalt.

medarbejderne giver sig tid til at hjælpe borgerne - selv i situationer med tidsnød.

14. At medarbejderne ikke italesætter tidspres overfor borgerne. For nogle borgere kan de på den baggrund føle sig til besvær.

15. Fokus på, at alle medarbejdere inkl. afløsere er introduceret til de enkelte arbejdsopgaver samt, hvordan de forskellige hjælpemidler betjenes, før de kommer i borgerens hjem.

16. At medarbejderne, med særligt fokus på afløsere, ved, hvilken hjælp borgeren skal tilbydes, inden de kommer til hjemmet.

17. Opmærksomhed på at borgerne dagligt tilbydes den bevilligede hjælp.

18. At medarbejderne følger op på borgerne og tager ansvar i akutte eller uforudsete situationer samt kontakter relevante samarbejdspartnere ved behov. Derved kan den aktuelle hjælp og behandling iværksættes hurtigst muligt til borgerens bedste.

19. Fokus på at der i videst muligt omfang kommer faste medarbejdere hos borgerne.

20. Fokus på at overholde de aftalte tidspunkter +/- en time for de resterende borgere samt at overholde individuelt aftalte tidspunkter med borgerne.

21. Et flertal af borgerne oplever at blive kontaktet ved forsinkelse på mere end en time.	21. At fastholde opkald til borgerne ved forsinkelse på mere end en time samt, at dette udbredes til alle borgere.
Kvalitetsmål 6: 22. Et flertal af de interviewede borgere ved ikke, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Dog fortæller nogle af borgerne, at medarbejderne alligevel er fleksible og tilbyder hjælp til andre opgaver end de aftalte på dagen.	Kvalitetsmål 6 – Tilsynet anbefaler: 22. Fortsat fokus på at tilbyde fleksibel hjemmehjælp samt udbrede dette til endnu flere borger samt synlighed af, hvornår dette tilbud 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 størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres (kvalitetsmål 4)?

Nedenstående er et uddrag af et svar, som er modtaget af ledelsen fra Sundplejen:

"I forhold til hvordan Sundplejen arbejder med kontinuitet og helhed i indsatsen, så sker dette bl.a. ved, at det er få kendte ansigter, der kommer i borgernes hjem (...). Det betyder, at vores medarbejdergruppe har et ret godt kendskab til borgeren (...)"

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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