

TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR Distrikt Brejning-Smidstrup

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Januar 2025

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren: Distrikt Brejning-Smidstrup
Adresse: Eventyrhaven 14, 7080 Børkop
Distriktsleder: Tina Thrane Henriksen
Antal borgere: 53
Periode for tilsynsbesøgende: 20-22. januar 2025
Deltagere i interviews: 5
Tilsynet har været i dialog med fem borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende: Tilsynskonsulent 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 Brejning-Smidstrup. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2024

Kvalitetsstandards og serviceniveau for seniorområdet 2024 - Vejle Kommune

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt Brejning-Smidstrup placeres i kategori **tilfredse** (se skema 1, under punkt 2.3 score i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau. Distrikt Brejning-Smidstrup vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Brejning-Smidstrup 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 Brejning-Smidstrup	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	4
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	3
5. Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	3
6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	3

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

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det er da godt nok. Jeg er godt nok tilfreds med det, jeg får".

"Fantastisk. De er så søde. Alle".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, de er vældig flinke. Det fungerer rigtig godt med de faste. Ved vikarerne er det anderledes. Nogle af dem burde ikke have det job. De er ligeglade. Det er bare en opgave, de skal have overstået".

”Det har været en lang kamp, og er det stadigvæk. Borgeren har været faldet, og vi fik det ikke at vide. De børster ikke tænder på borgeren, som tidligere har haft sine tænder, men de er stille og roligt faldet ud, fordi de ikke blev børstet. Nu har borgeren svært ved at tygge, fordi borgeren mangler tænderne. Vi tror dog, at det er blevet lidt bedre nu. Vi kan da se, at tandbørsten bliver brugt.

Borgeren er faldet for en måned siden, og vi hørte intet. Jeg følte mig i den grad negligeret, fordi vi ikke fik viden om det. Vi undrede os over, at borgeren pludselig var blevet mere usikker og utryk, indtil en medarbejder sagde, at det jo var fordi, borgeren var faldet. Vi sagde, hvad er borgeren?! Vi havde intet fået at vide om det. Jeg brød fuldstændig sammen. Da borgeren sidst faldt for tre uger siden, ringede hjemmeplejen dog til os, og vi kom med det samme.

Vi er nogle gange kommet i hjemmet, hvor det bugner med vasketøj. Hele bryggersgulvet var engang fyldt med vasketøj, som stank af urin. Jeg måtte vaske tre maskiner den dag. Vi oplever ofte, at vasketøjet bliver lagt ovenpå vasketøjskurven eller lagt ned oveni det andet vasketøj, selvom tøjet er vådt af urin. Så ligger det bare der i flere dage. Det lugter, så det er jo svært at få den lugt ud af tøjet igen, når der kun bliver vasket hv. 14 dag. Der er et behov for at vaske ad hoc ved borgeren, fordi der er så mange uheld, så maskinen skal sættes i gang med det samme. Vi vil meget gerne hænge vasketøjet op, når maskinen er færdig, men vi skal jo lige vide, at den er blevet startet.

Hjemmeplejen beder os om at købe og anskaffe nogle ting til borgeren, og det vil vi meget gerne og gør det også, når de beder os om det, men vi oplever ofte, at hjemmeplejen, så alligevel ikke bruger det, selvom de selv har bedt os om at købe det til borgeren. Det er fx rejer til frokost. Så tager de to rejer fra bøtten og resten bliver ikke brugt. De bad os også om at købe en ny vaskemaskine med et lynprogram. Den købte vi, men de bruger den jo ikke alligevel”.

Tilsynsførendes kommentar: Borger er visiteret til at få vasket tøj af en anden leverandør end den daglige hjemmepleje. Hjemmeplejen udtaler, at de ved spild løbende vasker tøj ved borgeren.

Ledelsen i distriktet udtaler, at flere af ovenstående oplevelser er foregået længere tilbage i tiden, og derfor allerede er håndteret og drøftet med borger og pårørende. Hjemmeplejen deler ikke den pårørendes udlægning af flere af ovenstående oplevelser. Hjemmeplejen og ledelsen udtaler, at borgernes velbefindende er førsteprioritet. Desuden udtaler hjemmeplejen, at pårørende inddrages og informeres ved ændringer i borgerens tilstand i det omfang borgeren giver samtykke hertil samt ud fra den enkelte medarbejders faglige vurdering i den konkrete situation. Borgeren, som den pårørende i dette tilfælde udtaler sig på baggrund af, var tilfreds med hjemmeplejen.

Fire af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Én borger svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis. Jeg vil gerne klare mig selv mest muligt".

"Det er kun nogle få, der smører mig, når jeg ligger på siden. Jeg kan jo ikke selv gøre det. Mine ben bliver også smurt, hvis jeg selv siger det. Der er en medarbejder, der tilbyder det nogle gange. Det står jo sammen med støttestrømperne, når man får dem, så det, troede jeg da, var logisk. De måtte gerne smøre benene et par gange i ugen".

Tilsynsførendes kommentar: Borger vil selv kontakte planlægger i distriktet mhp. at lave en aftale om at smøre benene med creme.

"Vi er blevet tilbudt det og har sagt 'ja tak', så der er ikke noget".

"Det fungerer godt, det er bare at sige det til dem, hvis det skal ændres, så er det fint".

Evt. pårørendes kommentarer

"De er meget hjælpsomme de faste medarbejdere, der kommer. Ja, det synes jeg. Man snakker med dem, der kommer".

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

Kvalitetsmål 2

En imødekomende, 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.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg kan ikke få det bedre".

"Ja, det tror jeg da nok. Vi kan da altid snakke om det og finde ud af det. Det mener jeg i hvert fald".

Evt. pårørendes kommentarer

"De behandler borgeren pænt. De snakker ikke hen over borgeren".

"Helt sikkert. Vi har en god snak og skæg og ballade med dem, der kommer her fast".

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:

"Ja, uha da. Når jeg beder dem om noget, så ordner de det lige".

"Det er meget forskelligt, hvordan medarbejderne er, men det har jeg ikke nogen problemer med. De er meget flinke, synes jeg".

"Ja, helt sikkert. Og de bliver opdraget herude. Det hedder ikke bukser, det hedder benklæder".

Evt. pårørendes kommentarer

"Der er ikke noget at sætte en finger på".

"Ja, helt sikkert. Der er altid nogle, der kan være spidse i en bemærkning, men det kan vi jo alle sammen, hvis vi er stressede".

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af observationer samt udtalelser vurderes det, at hjælpen leveres fuldt ud 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

To af de interviewede borgere oplever, at de er orienterede om, hvilke opgaver de er bevilliget hjælp til. En af de interviewede borgere svarer delvis, mens to svarer nej til spørgsmålet.

Én af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det ved jeg ikke noget om. Jeg ved kun, jeg får rengøring, og det er også strammet sammen".

Tilsynsførendes kommentar: På trods af at borgeren giver udtryk for ikke at vide, hvilken hjælp, der er bevilliget, beskrev borgeren undervejs i interviewet den hjælp, som er bevilliget til vedkommende.

"Nej, det ved vi ikke".

Tilsynsførendes kommentar: Borgeren og dennes pårørende giver ligeledes umiddelbart udtryk for, at de ikke kender til, hvilken hjælp, der er bevilliget. På trods heraf fortæller både borger og pårørende undervejs i interviewet, hvilken hjælp, som borgeren er bevilliget.

Evt. pårørendes kommentarer

"Vi går ud fra, at borgeren har hele pakken".

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

Én af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg da".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, jeg tror ikke, vi kan forlange meget mere. Der er ikke så meget energi mere. Borgeren vil helst ligge i sin seng".

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er glad for al den hjælp, jeg får".

"Ja, det er jeg. De er søde og flinke. Det er de virkelig. Jeg kan også bede dem om ting, hvis der er noget, jeg har problemer med".

"Ja, uha. Helt sikkert".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, jeg tror ikke, det kan gøres anderledes. Vi ser altid smil, når vi kommer herind. Medarbejderne er i godt humør. Eleverne har været supergode. De har ligesom lidt mere tid. Det var engang en elev, som simpelthen var så god. Eleven satte sig på sengen og snakkede med borgeren. Så kan det da godt være, at borgeren ikke lige fik en klud i ansigtet den dag, men blev selvfølgelig vasket de andre steder. Til gengæld fik borgeren masser af nærvær og hyggesnak, og det var det allervigtigste".

Fire af de interviewede borgere oplever, at den hjælp de modtager kunne være anderledes/bedre. En borger svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det kan da godt være. Jeg er godt tilfreds. Jeg er så ked af, at der bliver lavet om og lavet om. Jeg er lidt af den gamle skole. Det med at lave om er ikke mig".

Tilsynsførendes kommentarer: Borgeren havde svært ved at beskrive, hvad der kunne være anderledes/bedre ved hjælpen.

"Jeg kommer i bad en gang i ugen. Det synes jeg simpelthen er for lidt".

Tilsynsførendes kommentarer: Ovenstående badeinterval stemmer overens med det overordnede serviceniveau i Vejle Kommune, jf. Indsatskataloget 2024.

Evt. pårørendes kommentarer

"Måske en kørestol, så borgeren kan være med i sociale arrangementer. Så vil borgeren også få nogle andre inputs end de fire vægge i soveværelset. Så kan borgeren komme ind i stuen. Hvis vi ringer til hjemmeplejen, besvares telefonen ikke altid - særligt om aftenen. Jeg har forståelse for, at hjemmeplejen ikke altid kan tage den, men medarbejderne burde ringe tilbage. Det kan bl.a. være, når borger har været gennemblødt af urin, hvor vi har forsøgt at ringe til hjemmeplejen uden held, og hvor de heller ikke har ringet tilbage. Når de serverer mad for borgeren, serverer de ofte kun en halv portion. Jeg har talt med dem om, at de skal varme en hel portion. Så vil vi hellere smide nogle rester af maden ud. Borgeren får nemlig ikke mad efter aftensmad og indtil næste morgen. Det er altså mange timer uden mad, så vi ville gerne, at de bare varmede hele portionen med mad. Borgeren skal ikke mangle noget.

Vi oplever også, at hjemmeplejen glemmer at rydde ud i fx. gamle madvarer. Vi skal minde dem om bl.a. at fjerne gamle madvarer fra køleskabet. Så må vi sige, at nu har maden stået i køleskabet i en uge, så nu bliver I altså nødt til at rydde ud i det. Vi undrer os over, at borgeren ikke får klippet negle på hænderne. Det bliver ikke gjort. Vi har påtalt det, men det siger de, at de ikke vil. Borger betaler ekstra penge for det, når det kommer én og ordner fødderne. Borgeren har ikke diabetes, for så ved jeg godt, at der er andre regler.

Tilsynsførendes kommentarer: Tilsynskonsulenten har adspurgt borgeren, om vedkommende ligesom pårørende ønsker, at der tilbydes/serveres mad til sen aften. Umiddelbart afviser borgeren dette med begrundelsen, at borgeren ikke bryder sig om forandringer. Pårørende fortæller dog, at hvis de har tilberedt mad og serveret for borgeren til sen aften, har borgeren spist det. Hjemmeplejen udtaler, at borger ikke spiser mad inden sengetid, selvom denne er tilberedt og serveret. Desuden udtaler hjemmeplejen, at de tilbyder hjælp med negleklip, hvis dette ikke er behandlingskrævende og dermed kræver særlige kompetencer.

"Der er kun det med for lidt bad. Bad en gang i ugen er ikke meget".

Tre af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. To borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg siger aldrig noget".

"Det ved jeg ikke, hvad jeg skal svare til. De spørger ikke så meget. Det er mere, hvis jeg selv siger noget".

"Ja, de spørger hver morgen, hvordan jeg har det".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ikke altid. Nogle gange opdager vi, at borgeren er mere sløj end lige som sådan. Vi kender også borgeren bedre end hjemmeplejen og kan måske hurtigere se en forandring. Vi er ikke sikre på, at de noterer, hvis der er forandring ved borgeren. Det er heller ikke altid de noterer, hvis borgeren er faldet. Når det ikke er noteret kunne vi bl.a. ikke få et nødkald til borgeren, fordi hjemmeplejen ikke har noteret, at borgeren var faldet flere gange".

Alle de interviewede borgere oplever, at de medarbejdere, der kommer i deres hjem, ved hvilken hjælp, de skal levere.

Én af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det står på deres telefon. Nogle gange kan de glemme nogle småting. Så kan jeg sige, at det jo står på telefonen".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, de faste ved det. Vikarerne kommer ind med deres tablet og læser op på det inde ved borgeren".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge borger er det helt acceptabelt, at vikarer læser op på hjælpen inde hos borgeren".

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

Fire af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp, borgeren modtager uanset, hvilken medarbejder, der kommer. Én af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Én af de interviewede borgere udtrykker:

"Det ved jeg ikke rigtigt. Det svinger. De er meget forskellige. De laver det, de skal, men de er meget forskellige".

Evt. pårørendes kommentarer

"Vi synes, hjælpen er bedst med eleverne. De har både mere tid, og de vil så gerne, at vi snakker sammen og de lærer noget. Samtidig har de et stort fokus på borgerens behov".

"Ja, de har bare hver sin måde at gøre det på. Når medarbejderne er kommet i flere år, kender vi jo deres måde at gøre det på".

"Jo, ved de fleste. Der er nogle, der går en ekstra mil".

Fire af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter +/- én time. Én borger svarer nej til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det svinger. Hjemmeplejen kommer normalt ca. kl. 10 og i dag er de kommet kl. 11.20. Så jeg har i dag fået mine strømper på og fået min morgenkaffe kl. 11.20. De ringer ikke. Det behøver de heller ikke".

Tilsynsførendes kommentar: Hjemmeplejen udtaler, at borger selv kan tilberede sin morgenkaffe.

"Ja, det fungerer fint. De kommer, som de skal. Om aftenen kommer de nogle gange lidt før aftalt tid. Så er jeg altså ikke klar. Det kan også være senere, men så har jeg jo gjort mig klar allerede, så det er fint".

Tilsynsførendes kommentar: I tilknytning til ovenstående kommentar, ankom den pågældende medarbejder ca. 20 min tidligere end aftalt den pågældende dag. Borgeren har tilsyneladende indgået en aftale med hjemmeplejen om, at medarbejderne skal komme på et bestemt tidspunkt om aftenen. Borgeren informeres om, at hjælpen må variere +/- en time fra dette tidspunkt.

"Jo, ja, det tror jeg".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det gør de ihvertfald. Vi er helt med på, at der kan ske noget, hvis nogen faldet eller noget".

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det behøver de heller ikke".

"Det ved jeg ikke, om jeg har prøvet. Jeg hæfter mig ikke så meget ved det. Så ringer en medarbejder, de andre ringer ikke. Men jeg kan jo regne ud, at de er forsinket".

"Ja, hvis der har været noget akut, så ringer de. Vikarerne ringer ikke. Jeg ved ikke, om de overhovedet ved, hvordan jeg plejer at få hjælp".

"Jeg tror ikke, vi har prøvet, at hjælpen er mere end en time forsinket. Jeg tror heller ikke, vi har prøvet, at de har ringet".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det er meget sjældent, at hjemmeplejen er mere end en time forsinket, og så har der været en logisk forklaring på det. De ringer ikke".

Tilsynsførendes kommentar: Pårørende tilføjer, at kommunikation i en telefon kan være udfordrende med denne borger, hvilket tilsynsførende ligeledes har oplevet. Af den årsag vil det formentlig være vanskeligt for hjemmeplejen at kontakte borger telefonisk for at oplyse om en evt. forsinkelse.

"Ja, de faste ringer, vikarerne gør det ikke".

Tilsynsførendes kommentar: Ovenstående kommentar fra en pårørende bekræftes af borgeren. Ledelsen udtaler, at der allerede er fokus på, at medarbejderne skal ringe til borgerne ved forsinkelse på mere end en time.

Ingen af de interviewede borgere har prøvet, at et besøg aflyses.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Det har jeg vist ikke prøvet"

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg tror ikke, vi har prøvet, at de har aflyst et besøg".

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførende observationer og kommentarer:

Under et tilsynsbesøg var der tilstedeværelse af en medarbejder. Medarbejderen var iført uniform, men bar ikke et synligt ID-kort.

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

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

En af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. En af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ved hvilken indsats, borgeren skal have.

En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til, om medarbejderen inddrager borgeren aktivt i træningen og motiverer borgeren til at deltage.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det ved ja da ikke. Jeg motiverer da mig selv. Terapeuten er så god. Jeg er meget glad for den træning. Det har haft kæmpestor betydning for mig med træningen".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det gør terapeuten da".

En af de interviewede borgere oplyser, at der er opsat mål for træningen.

En af de interviewede borgere, der modtager træning, oplever, at de aftalte tidspunkter overholdes.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg træner på hold. Terapeuten kommer til tiden, som vi har aftalt. Jeg kommer for tidligt, og så går jeg bare i gang".

En af de interviewede borgere oplever ikke, at vedkommende tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af træning.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej. Vi har prøvet, at der er aflyst nogle træninger. Vi har ikke fået tilbudt en ny tid".

Tilsynsførendes kommentar: Terapeuten har fulgt op på ovenstående udtalelse, hvor borgeren efterfølgende ikke kan huske udtalelsen. Borgeren fortæller til terapeuten, at i så fald borgeren har udtrykt ovenstående, er dette en fejl.

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

Ingen af de interviewede borgere ved, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, men de spørger altid, om der er andet, de kan hjælpe med".

"Nej, det har jeg ikke. Det kan godt være, de spørger, om jeg skal have hjælp til andre ting, men det synes jeg ikke rigtigt, jeg skal".

"Nej, det kender vi ikke".

"Nej, det har vi ikke hørt, men de spørger tit, om de kan hjælpe mig med noget".

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, det kender vi ikke. De er flinke til at hjælpe, hvis vi lige spørger dem om noget".

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 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. Alle borgere deler en oplevelse af at have et godt samarbejde med hjemmeplejen. Nogle pårørende giver udtryk for, at samarbejdet kan være udfordrende. Hjemmeplejen deler ikke den samme oplevelse som den konkrete pårørende.	Kvalitetsmål 1 – Tilsynet anbefaler: 1. At bevare det gode samarbejde med både borgerne og pårørende. Denne anbefaling er gældende for både faste medarbejdere og afløsere.

2. En pårørende deler en oplevelse af, at de ikke var blevet informeret om, at borgeren var faldet, hvorefter borgerens funktionsevne var forandret. Hjemmeplejen udtaler, at de er opmærksomme på at orientere pårørende i det omfang, som borgeren giver samtykke til. 3. En pårørende giver udtryk for, at hjemmeplejen ikke vasker tøj, men vasketøjet i stedet hober sig op og lugter af urin. Hjemmeplejen udtaler, at de allerede vasker tøj ved spild.	2. At pårørende orienteres, hvis der sker forandringer i borgerens tilstand eller funktionsevne fx fald. 3. At hjemmeplejen vasker tøj ved daglig spild, jf. indsatskatalog 2024.
Kvalitetsmål 4: 4. En pårørende giver udtryk for, at det ikke altid er muligt at komme i telefonisk kontakt med hjemmeplejen. Hjemmeplejen ringer heller ikke tilbage til pårørende, hvis de har været forhindret i at besvare opkaldet. 6. En pårørende fortæller, at hjemmeplejen afviser at klippe negle på borgeren, selvom borgeren ikke har diabetes. 7. En pårørende deler en oplevelse af, at hjemmeplejen i nogle tilfælde ikke dokumenterer, hvis borgerens tilstand ændres, fx fald.	Kvalitetsmål 4 – Tilsynet anbefaler: 4. Fokus på at telefonen besvares i alle vagtlag. Hvis medarbejderen umiddelbart er forhindret i at besvare opkaldet, bør medarbejderen hurtigst muligt ringe tilbage til vedkommende. 5. Opmærksomhed på at rydde ud i gamle madvarer. Denne anbefaling er på baggrund af en pårørendes udtalelse. 6. At borgerne får tilbudt hjælp til negleklip på både hænder og fødder, såfremt borgeren ikke har behov, der kræver særlige kompetencer fra f.eks. autoriseret fodterapeut, jf. Indsatskatalog 2024. 7. Fokus på at dokumentere afvigelser i borgernes habituelle tilstand såsom fald. Denne anbefaling er på baggrund af en pårørendes udtalelser. Ligeså anbefales at hjemmeplejen tager hånd om borgerne og følger op på afvigelser i tilstanden.

10. Under et tilsynsbesøg var der tilstedeværelse af en medarbejder. Medarbejderen var iført uniform, men bar ikke et synligt ID-kort.	8. Opmærksomhed på kontinuitet i hjælpen. 9. At medarbejderne inkl. vikarer ringer til borgeren, hvis tidspunktet for besøget er mere end en time forsinket. 10. At alle medarbejdere inkl. afløsere bærer et synligt ID-kort.
Kvalitetsmål 5: 11. En borger fortæller, at vedkommende ikke tilbydes en ny træning, hvis træningen aflyses.	Kvalitetsmål 5 - Tilsynet anbefaler: 11. At borgeren tilbydes en ny træning indenfor fem hverdage, hvis en træning aflyses jf. Indsatskataloget 2024.
Kvalitetsmål 6: 12. 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: 12. At borgerne fortsat tilbydes muligheden for fleksibel hjemmehjælp samt en opmærksom på, at det dokumenteres i journalen, når borgeren benytter sig af dette tilbud.

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 1

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

Hvordan vil distriktet fremadrettet have fokus på at bevare det gode samarbejde mellem medarbejdere/afløsere og borgere/pårørende?

Nedenstående svar er modtaget fra distriktet:

"Vi vil fortsætte med at være lydhør over for borgernes behov. Vi vil bevare den gode kommunikation mellem borgere, pårørende og leverandør.

Vi vil i dagtimerne forsøge at ringe retur til borger, hvis de ringer til os og vi ikke kan besvare opkaldet".

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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