



# **TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

## **HJEMMEPLEJELEVERANDØR Distrikt Midtby Nord**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen  
December 2024

# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Navn på hjemmeplejeleverandøren:</b><br>Distrikt Midtby Nord                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Adresse:</b><br>Gulkrog 9, 1<br>7100 Vejle                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Distriktsleder:</b><br>Cindie Bøgegren Pedersen                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Antal borgere:</b><br>97                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Periode for tilsynsbesøgende:</b><br>2. december 2024 – 7. januar 2025                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Deltagere i interviews:</b><br>10                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tilsynet har været i dialog med 10 borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. En borger har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet. |
| <b>Tilsynsførende:</b><br>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 kvalitetsstandards<sup>1</sup> 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 Nord. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet

---

<sup>1</sup> 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 Nord 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 Nord vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 1, 4 og 5 i Distrikt Midtby Nord som værende delvis i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne i Vejle Kommune.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Midtby Nord 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 Nord                                                    | <b>Tilfredse</b> |
| 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                                                   | 2 |
| 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

Ni af de interviewede borgere oplever, at der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i deres hjem. En af de interviewede borgere svar delvis til spørgsmålet.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja, rigtig godt samarbejde. De er rigtig søde alle sammen og giver mig den hjælp, jeg skal have".*

*"Ja, ved de fleste. De er flinke nok til at hjælpe mig. Nogle medarbejdere siger, det kan du godt selv. Jeg er bange for, at de tager hjælpen fra mig. En medarbejder siger, jeg selv kan skifte min ble på, men det kan jeg altså ikke. Vedkommende påstod, at medarbejderen havde set mig gøre det tidligere, men det er ikke sandt, for det kan jeg ikke. Jeg kan selv tage ble af/på, når jeg er på toilet, men jeg kan ikke skifte den. Der er*

også en medarbejder, der sidder hos mig, når hjælpen er afsluttet. Vedkommende kan blive siddende indtil middagstid. Så sidder medarbejderen i min stol med to telefoner. Det, synes jeg da, er mærkeligt. Jeg spørger, om medarbejderen ikke skal videre, men det siger medarbejderen nej til. Min søn har ringet og klaget over det, men det har ikke hjulpet”.

**Tilsynsførendes kommentar:** Ovenstående oplevelse er drøftet med distriktsleder, som allerede var opmærksom herpå og havde håndteret problematikken med den pågældende medarbejder.

”I store træk. Det er svært at svare på. I det store hele fungerer det, men der er altid nogle, man ikke fungerer så godt med”.

”Ja, det synes jeg. Jeg er ikke utilfreds på nogen måder. Der kom en medarbejder på et tidspunkt, der var svær at forstå. Så ringede jeg på kontoret, og vi fandt ud af, at hvis jeg stod tidligere op, kunne jeg få en anden medarbejder til at hjælpe mig. Det er jeg meget glad for”.

”Dem, der kommer, er søde og flinke. Men de har travlt. De kommer ofte meget sent og de ringer aldrig. Jeg aner ikke, hvornår de kommer. De siger, at der er sygdom og beklager. De kan jo ikke gøre for det, men der skulle jo være flere ansatte. Ellers ændrer det sig jo aldrig. Engang kom de og sagde, at jeg skulle ringe til planlæggeren om morgenen for at sige hvilket noget tøj, jeg havde på. Hvis jeg havde joggingbukser på, så ville de jo nærmest falde af sig selv, sagde de – og så behøvede jeg ikke et besøg. Men det nægtede jeg. Jeg må da selv bestemme hvilket noget tøj, jeg vil have på. Medarbejderens nødkaldstelefon ringer mange gange ved besøg hos mig. Det, synes jeg, ikke er rart at høre på. Nogle gange ringer deres telefon ca. syv gange. Det påvirker mig. Det synes jeg ikke er rart. Jeg hører jo, hvad de siger i telefonen. Det kan da ikke være rigtigt, at medarbejderne skal have sådan en telefon med rundt ved borgerne”.

”Ja, det synes jeg. Vi har det godt sammen. De er flinke alle sammen, der er ingen problemer”.

”Det er der oftest. Nogle gange glemmer de dog at komme. Det sker ikke så ofte, men det er da sket. Jeg siger ikke noget, så er det jo bare sådan. Måske de ikke kan nå det”.

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

”Der er stor forskel i samarbejdet. For nogles vedkommende siger jeg ’ja’, og for andre vil jeg sige ’nej’. Borgeren oplever, at nogle medarbejdere har meget travlt med at komme ud ad døren igen. Jeg oplever, at de er hurtige til at acceptere borgerens afvisning, hvis borgeren fx en dag skal i bad og siger, at borgeren ikke orker det, så siger medarbejderen hurtigt ok til det i stedet for at prøve at motivere borgeren til at modtage hjælpen. Det samme da borgeren i en kort periode kunne tage sin nattrøje på,

*så kom hjemmeplejen pludselig ikke og hjalp borgeren med det længere. Borgeren sagde til mig forleden, at borgeren frøs om natten, og at borgeren havde svært ved selv at tage blusen på, men der kommer ikke længere nogle medarbejdere sidst på aftenen, hvilket jeg så egentlig heller ikke helt forstår”.*

**Tilsynsførendes kommentar:** Af omsorgsjournalen fremgår det, at medarbejderne skal motivere borger til bad, hvis borger afviser.

*”De har meget travlt. Morgenbesøget varierer meget i tid. Fra kl. 8.30-11.50 over de sidste 14 dage, hvor vi har noteret det. Jeg kan simpelthen ikke forstå det. En dag, hvor de var meget forsinkede, så serverede de morgenmad til middag og serverede så middagsmad på samme tid, fordi klokken var så mange”.*

*”Jeg synes, kommunikationen er svær. Derfor kan man ikke sige, at der er et godt samarbejde. Når jeg ringer og gør opmærksom på nogle ting, så kan jeg ikke se, at hjemmeplejen gør noget ved det. Fx skriver jeg indkøbsseddel for borgeren, fordi der tidligere blev bestilt en masse varer af hjemmeplejen, som de tydeligvis ikke havde set om manglede i køleskabet. Jeg har indtryk af, at det skal gå så stærkt, så hjemmeplejen ikke ser efter, om varerne kunne være andre steder, inden de bestiller. Borgeren er meget selektiv med sin mad, men det er kun nogle få af medarbejderne, der er rigtig gode til at forberede en tallerken med et stykke brød, pålæg og lidt grønt. Jeg har købt salat, der er skyllet og klar til at servere, men det bruger kun få af medarbejderne. Jeg gør det så nemt for hjemmeplejen ved at købe grøntsager, der er klar til servering og brød, der er skiveskåret. Borgeren får mange proteindrikke. Det er jo nemmere at stikke borgeren en proteindrik, og så er borgeren jo mæt. Jeg har opfattelsen af, at de serverer proteindrik i stedet for at servere mad. Jeg ved ikke, om borgeren beder om det eller, om de bare stikker borgeren en. Hvis man vil have de pårørende til at bidrage mere, så bliver der simpelthen nødt til at være en bedre kommunikation mellem hjemmeplejen og de pårørende”.*

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*”Det er nok mere min datter, der har været inde over det”.*

*”Det synes jeg faktisk ikke. Jeg ved det faktisk ikke. Det er efterhånden blevet en rutine, hvordan hjælpen foregår. Helt i starten havde vi heller ikke en snak om, hvordan hjælpen skulle foregå. Heller ikke da jeg flyttede, talte jeg med nogen fra distriktet om, hvordan hjælpen skulle foregå”.*

*"Jeg skulle vaskes en morgen, hvor medarbejderen sagde til mig, at jeg selv kunne vaske mig, så hjalp hun mig med tøjet. Det har jeg altså svært ved, så den dag blev jeg faktisk ikke vasket. Jeg gad simpelthen ikke sige det. Jeg sad bare lige så stille".*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgeren behøver ikke sige noget ret mange gange, før det er strøget helt fra listen. Det er svært for mig at finde ud af, hvad borgeren får af hjælp og, hvad borgeren er berettiget til af hjælp. Jeg har selv talt med lederen af hjemmeplejen om det. Når det kører, så kører det, men vi hører ikke noget, hvis der sker ændringer. Det er vores største anke i det hele. Vi er ærgerlige over, at den information ikke bliver bragt videre til os".*

**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**

Ni af de interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem. En af de interviewede borgere svarer 'delvis' til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja, det synes jeg, jeg gør. Alle er flinke, venlige og høflige. Jeg har ikke oplevet andet. Engang, jeg var syg, ringede jeg nødkald. Vedkommende, der tog telefonen, skældte mig ud og sagde, at jeg kun skulle ringe, hvis jeg var faldet. Jeg var ked af det, for jeg var jo syg. Jeg havde brug for at tale med et andet menneske. Jeg har tilgivet, for det skal man jo. Jeg kan faktisk ikke huske, om jeg har brugt mit nødkald siden".*

*"Jeg synes, medarbejderne er pressede. Jeg mangler nogle gange lidt mere menneskelighed, hvor man lige taler lidt om, hvordan dagen er gået og sådan. Jeg får stadig min hjælp, men jeg mangler lidt mere menneskelighed. Jeg bliver behandlet ligeværdigt".*

**Tilsynsførendes kommentar:** Distriktsleder er allerede bekendt med borgerens oplevelse.



*"Ork ja, der er ikke noget at sætte fingeren på".*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"En dag sagde en hjemmehjælper, at borgeren måske skulle have plejeseng, søge plejehjem mm. Borgeren blev så bekymret, så borgeren ikke kunne sove. Det må bare ikke ske".*

**Tilsynsførendes kommentar:** Distriktslederen oplyser, at der i distriktet er en klar arbejdsgang på, hvilke medarbejdere og fagligheder, der varetager opgaver med hjælpemidler hos borgerne.

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nogle er mere stille end andre, men de er alle sammen så søde".*

*"Ja, det har de gennemgående".*

*"Ja, det synes jeg. Jeg har ikke oplevet andet da. De er venlige og hjælpsomme med det, de nu må gøre og har tid til".*

*"Ja, især den medarbejder der kommer fast om morgenen".*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Ja, de er høflige og flinke overfor borgeren".*

#### **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

Syv 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.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja, det ved jeg, og det er jeg rigtig glad ved".*

*"Nej, det ved jeg faktisk ikke".*

**Tilsynsførendes kommentar:** Borger fortalte efterfølgende detaljeret, hvilken hjælp borgeren var bevilliget.

*"Egentlig ikke rigtigt. Der kommer bare nogle og hjælper mig".*

*"Nej, jeg kan ikke sådan lige sige det. Jeg modtager bare dem, der kommer. Jeg har ikke rigtig lige sat mig ind i det".*

Otte af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen. To af de interviewede borgere svarer delvis.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja, jeg vander blomster og tørre lidt støv af, men det er jo ikke så meget jeg kan".*

*"Ja, for medarbejderne siger tit til mig, at det kan jeg selv, eller det skal jeg selv. Men der er mange ting, jeg ikke længere kan selv".*

*"Nej, det gør jeg ikke. Tingene tager så lang tid, fordi jeg skal rundt med rollator, og jeg bliver forpustet. Så det tager lang tid".*

*"Ja, men jeg ville gerne kunne meget mere".*

## Evt. pårørendes kommentarer

*"Jeg ved ikke, hvad hjemmeplejen siger, når de er ved borger. Borger kan blive frustreret, hvis der stilles krav om at være aktiv deltagende".*

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

Ni af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. En borger er delvis tilfreds med hjælpen.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Det er fint nok. Men de kommer på meget forskellige tidspunktet om morgenen".*

*"Ja, meget, men som jeg har sagt, så kan der være én, man ikke bryder sig om. Det kan der jo altid".*

*"Ja, det er jeg sådan set, Jeg kan godt være ærgerlig over, at man ikke kan få mad bragt ud fra det nærliggende plejecenter. At ingen kan sende mad ud. Så ville jeg gerne have mad derfra. Måske et ungt menneske der kunne gå ærinder, handle, gå på apoteket eller hente mad på plejecenteret".*

*"Ja, det synes jeg generelt, jeg er".*

### Evt. pårørendes kommentarer

*"Ja, generelt set, ja. Det har været en medarbejder, som sad hos borgeren i 1-1½ time efter afsluttet hjælp. Jeg ringede til kontoret, så skete der ikke noget. Så ringede jeg til lederen, og det hjalp. Medarbejderen kommer stadig, men nu er det så gået i den helt anden retning. Nu er medarbejderen nærmest gået ud ad døren igen, inden vedkommende er kommet ind. I sådanne situationer tror jeg egentlig, at det kunne give god mening at skifte personalet ud i en periode. Der har også været noget med træning, der pludselig blev stoppet, uden hverken borgeren eller jeg vidste hvorfor. Jeg kontaktede hjemmeplejen, og det var vist en misforståelse, så de ville se, om det ikke skulle opstartes igen. Borgeren fortæller også ofte, at hjemmehjælpen siger, borgeren selv skal gøre nogle ting. Jeg fortæller borgeren, at det har borgeren også godt af".*

**Tilsynsførendes kommentarer:** Af omsorgsjournalen fremgår det, at borgeren atter er bevilliget et træningsforløb. Førstnævnte oplevelse med en medarbejder i borgerens hjem er drøftet med distriktsleder, som allerede var opmærksom herpå og havde håndteret problematikken med den pågældende medarbejder.

*"Der er for lidt tid og nogle er gode til at udnytte den tid, de har ved borgeren. Nogle spørger, hvad skal jeg her".*

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej, det synes jeg ikke. Jeg prøver at gå og klare det selv".*

*"Ja jeg har brug for mere struktur på tidspunktet om morgenen. Om aftenen kommer de på et fast tidspunkt. Det varierer meget lidt om aftenen, men om morgenen ved jeg aldrig, hvornår de kommer. Det kan være kl. 7.30 eller 10.30 - jeg ved det aldrig".*

*"Nej, jeg ved ikke, hvad det skulle være. I det store hele er jeg tilfreds".*

*"Ja, at de havde lidt mere tid".*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Det er svært, når vi ikke rigtig ved, hvad borgeren er bevilliget af hjælp, og hvad borgeren egentlig kan få hjælp til. Borgeren kunne faktisk godt bruge hjælp til at blive barberet. Det er svært for borgeren at gøre selv. Borgeren har også svært ved at skifte batteri og slange i sine høreapparater".*

**Tilsynsførendes kommentarer:** Den pårørende er vejledt i at tale med borger om, hvorvidt borgeren indvilliger i at modtage ovenstående hjælp. I så fald retter den pårørende henvendelse til hjemmehjælpen, så hjælpen kan tilpasses.

*"Jeg undrer mig over, at hjemmeplejen ikke skal sortere affald. Jeg har lavet nogle poser til hhv. papir og plast, men de bliver ikke brugt. Alt affald kommer i den sorte pose til restaffald, medmindre det helt tydeligt er en bananskræl, som skal i madaffald. Vi andre skal jo sortere affaldet i stor stil, hvorfor skal hjemmeplejen så ikke det? Og hvem skal i så fald tømme disse beholdere. Nu har jeg så gjort det for borgeren, men det er jo faktisk ikke min opgave, og det er jo kun fordi, jeg i forvejen kommer i borgerens hjem. Jeg oplever også, at medicinaffald kommer i affaldsposen til restaffald. Når borgeren får medicin, er der altid en rest af medicin tilbage, som kommer i restaffald - og altså ikke sorteres korrekt. Hvis hjemmeplejen har tabt en pille på gulvet, så bliver den også smidt i restaffald. Hver gang jeg kommer hos borgeren er der beskidt på køkkenbordet. Der er altid klister fra marmelade og hele marmeladeglasset er fuldstændig klistret til på ydersiden. Hvordan det kan lade sig gøre, undrer jeg mig over, men jeg skal altid tørre køkkenbordet og marmeladeglasset af, når jeg kommer hos borgeren".*

Fem af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. Tre borgere svarer 'delvis' til spørgsmålet og to borgere har endnu ikke haft brug for den hjælp.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

*"Jeg har ikke haft så meget brug for det, men jeg har en oplevelse af, hvis jeg får brug for det, så kontakter de lægen eller sygeplejen".*

*"Jeg har ikke haft så meget behov for det, men hvis jeg en dag har behov for det, så tror jeg nok, de skal tage sig af det".*

*"Ja. Engang hvor jeg ikke havde det så godt, så ringede de til sygeplejen. En anden gang blev jeg udskrevet fra skadestuen, hvor de aftalte, at hjemmeplejen skulle se til mig om aftenen, men de kom aldrig. Jeg trykkede ikke nødkald, for det hjalp jo ikke, når de alligevel ikke kom".*

**Tilsynsførendes kommentar:** I denne konkrete situation er det uklart, hvorvidt hjemmeplejen havde modtaget besked fra skadestuen om et øget behov for hjælp i hjemmet.

*"Det ved jeg ikke. Det har jeg ikke prøvet".*

*"Ja, de spørger mig, om jeg fx har fået det bedre".*

*"Jeg er faldet en del gange, og der har jeg ikke en oplevelse af, at de deler den viden med hinanden. Så forventer hjemmehjælpen at jeg kan det samme til deres besøg som jeg plejer, fordi de ikke ved, at jeg har været faldet tidligere på dagen. De deler ikke den viden med hinanden".*

**Tilsynsførendes kommentar:** Af borgerens journal er der dokumenteret flere fald.

Ni af de interviewede borgere oplever, at de medarbejdere, der kommer i deres hjem, ved hvilken hjælp, de skal levere. En af de interviewede borgere svarer 'delvis' til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja, det ved de. Nogle gange overser de, at jeg skal i bad. Så minder jeg dem om det".*

*"Det ved de ikke altid. Når der kommer afløsere, så tror jeg ikke altid, de ved det. Måske de glemmer nogle småting, fx at lave te til mig eller stille væske frem".*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Ja, de har ret godt styr på, hvad der står på telefonen".*

*"Nogle ved det. Dem som kommer rimelig fast, og så er der andre, der siger, hvad skal jeg her? Jeg har en fornemmelse af, at medarbejderne nogle gange ikke får dryppet øjne som aftalt. Borgeren kan ikke selv give udtryk for det".*

**Tilsynsførendes kommentar:** Af borgerens journal fremgår der hjælp til øjendrypning. Den pårørendes bekymring er videregivet til en medarbejder i hjemmeplejen, som vil følge op herpå.

Ingen af de interviewede borgere var visiteret til en rehabiliterende indsats, hvorfor spørgsmålet i denne sammenhæng ikke var relevant.

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

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja, det synes jeg faktisk".*

*"Ja, men der er forskel på dem. Nogle er mere hjælpsomme end andre. Det er noget forskelligt".*

*"Det er forskelligt. Men der er ikke den store forskel".*

*"Ja, det tror jeg. Der er vist ikke noget - ellers spørger de".*

*"Nej, den er ikke lige god. De aller, aller fleste er så søde og flinke".*

*"Nej, det er ikke ligedan, det er så forskelligt. En dag serverede de suppe på en flad tallerken med en gaffel".*

*"Det er svært at sige. Det er jo forskellige mennesker. De gør alle sammen deres bedste. Der kommer også elever, som jo skal ind i det. Jeg synes virkelig, de er søde".*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Nej, men det tænker jeg, det altid vil være på den måde. Borgeren har nogle medarbejdere, som borgeren er meget, meget glad for, og ved andre tænker borgeren 'øv'".*

*"Ja, de er lige søde og lige gode ved borgeren - om de er unge eller ældre, så er de gode, søde, rare og friske".*

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

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

*"Det tror jeg da. Ellers gør det jo ikke mig så meget".*

*"De er flinke til generelt at komme til tiden".*

*"Det har jeg ikke tænkt over. Jeg ser aldrig på klokken. Nogle gange trykker jeg på mit nødkald for at høre, om de har glemt mig, hvis der er gået alt for lang tid. Det sker ikke særlig tit".*

*"Det svinger meget om morgenen. Det kan være kl. 7.30, og det kan også være kl. 10.30. De ringer ikke. Jeg ved aldrig, hvornår de kommer. Det kunne være rart med lidt mere struktur".*

*"Nej, det svinger meget. Nogle gange får jeg morgenmad til middag. Det er sent, for jeg står tidligt op. Hvis hjemmeplejen så kommer sent til morgenbesøget - omkring middagstid, så strækker de også frokosten til kl. ca. 14, men aftensmaden bliver jo stadig serveret ca. kl. 17 som det plejer. Så jeg skal spise tre måltider på fem timer. Det får jeg da næsten ondt i maven af".*

*"Det skifter lidt alt efter, hvor travlt de har andre steder".*

*"Ja, det kan sikkert godt passe".*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Nej, bestemt ikke. Jeg har bedt borgeren notere tidspunkterne de sidste 14 dage. Det varierer mellem kl. 8.30-11.50 til morgenbesøget".*

*"Nogle gange siger borgeren, at hjemmeplejen slet ikke er kommet. Så har jeg ringet til hjemmeplejen. Så siger de, at det er fordi, de er forsinket, men det ved vi jo ikke noget om. De kunne godt ringe og sige, at der var kommet noget i vejen. Selvom jeg har ringet og spurgt, hvorfor de ikke er kommet, så kommer de stadig ikke. Så har borgerne ikke fået mad til fx middag, hvor der først kommer nogle til næste besøg om aftenen - selvom jeg har ringet og gjort opmærksom på, at medarbejderne ikke er kommet. Så må jeg smøre middagsmad til borgeren, for borgeren skal jo have noget mad. Det er til middag og aften, at vi har oplevet, at medarbejderen ikke altid kommer. Om morgenen kommer de hver gang. Det er måske sket en 4-5 gange, at hjemmeplejen ikke er kommet".*

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

*"Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne er mere end en time forsinket, og jeg har heller ikke prøvet, at de har ringet".*

*"Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne har været mere end en time forsinket. Jo, der var da godt nok en gang, hvor der var meget sne. Så kom de først sidst på dagen. Jeg ringede nødkald, og de sagde, at de var forsinkede grundet sne. De kom sidst på dagen".*

*"De har aldrig ringet til mig og sagt, at de var forsinkede".*

*"Nogle gange ringer de og andre gange ikke. Det sker ikke så ofte, at de er mere end en time forsinket".*

*"Det er sket få gange, at de er forsinket mere end en time, og det kan jo ske, hvis nogle er faldet eller noget, men jeg har ikke oplevet, at de ringer til mig og siger det".*

*"Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne er mere end en time forsinket".*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Ja, nogle gange ringer de, og andre gange gør de ikke".*

*"Jeg ved ikke om, de har været forsinket mere end en time".*

Otte af de interviewede borgere oplyser, at de aldrig har prøvet, at et besøg aflyses. To borgere svarer, at de ved aflysning af et besøg ikke tilbydes et andet tidspunkt.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*"Det har jeg ikke prøvet. Det har der aldrig været tale om".*

*"Jeg har prøvet, at de har aflyst besøg. Jeg ved faktisk ikke hvorfor. Jeg er ikke blevet tilbudt et nyt besøg".*

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

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Borgeren har prøvet at få aflyst bad nogle gange, fordi medarbejderne har haft travlt. Jeg tror ikke, de tilbyder et nyt bad hver gang - måske nogle gange, men det er svært for mig helt at vide".*



## Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

### Tilsynsførende observationer og kommentarer:

Under et tilsynsbesøg observeres borgerens toilet ikke renholdt. Der observeres indtørrede rester af afføring i toiletkummen. Ved samme borger blev der observeret vasketøj på gulvet i soveværelset og mindre restaffald flere steder i boligen. Ifølge omsorgsjournalen har borgeren kognitive udfordringer og skal motiveres til at modtage hjælpen. Borgeren er bl.a. visiteret daglig hjælp til oprydning og bortskaffelse af affald.

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

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja, jeg bestemmer sådan set selv. Jeg cykler og har ben løft".*

*"Den terapeut, der var der tidligere, fik jeg et program fra, men det har jeg ikke fra den nye. Vi træner hjemme og går lidt ture, men den træning får jo også en ende".*

To af de interviewede borgere oplever, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt i træningen, mens en borger svarer 'nej' til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja, vi har et fantastisk godt samarbejde. Det har vi".*

*"Jeg ved, de gerne vil have mig til at træne noget mere, men det orker jeg simpelthen ikke. De kan ikke motivere mig til at deltage mere i træningen, fordi jeg ikke orker mere".*

To af de interviewede borgere oplyser, at der er opsat mål for træningen, og en borger svarer nej til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Ja. De mål, som terapeuten sætter og som jeg også gerne vil, er at gå uden hjælpemidler".*

To interviewede borgere, der modtager træning, oplever, at de aftalte tidspunkter overholdes. En borger svarer 'nej' til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej, ikke altid. Det svinger med nogle dage. Terapeuten kommer lidt, som vinden blæser. Nogle gange før aftalt tid".*

To af de interviewede borgere svarer, at de ikke tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af en træning. En borger svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*"Engang, hvor terapeuten var syg, blev træningen aflyst. Jeg blev ikke tilbudt en anden træning".*

*"Ja, der er sket nogle gange, at de har aflyst træningen. Jeg kan ikke huske, om jeg blev tilbudt en ny træning".*

*"Nogle gange har terapeuten aflyst træningen grundet sygdom. Jeg tilbydes ikke en ny tid. Det ærgrer mig, for så mister jeg noget træning".*

### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

På baggrund af observationer samt udtalelser vurderes det, at hjælpen delvis 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.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

*"Jeg har ikke hørt om ordet, men de er faktisk gode til at hjælpe mig med andre ting, hvis jeg spørger eller har et behov".*

*"Nej, det har jeg ikke hørt om. Hvad skulle det næsten være?"*

*"Nej, det kender jeg ikke. Jeg har heller ikke prøvet, at de spørger, om der er andet, de kan hjælpe med".*

*"Nej, det kender jeg ikke. Jeg siger det selv til dem, hvis jeg har behov for hjælp til noget, og så hjælper de mig med det".*

*"Nej, det kender jeg ikke. Men de spørger mig efter hjælpen, om de er andet, de kan hjælpe mig med".*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Nej, hvad er det?... Det har jeg ikke hørt om".*

*"Jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men har hørt om, at medarbejderne spørger, om der er andet, de kan hjælpe borgeren med".*

**Tilsynsførendes kommentarer:** Flere borgere kendte umiddelbart ikke til muligheden for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp, når de blev adspurgt. Dog italesatte flere borgere undervejs i interviewene, at medarbejderne er fleksible og tilbyder hjælp til andre opgaver hos borgeren.

#### **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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Kvalitetsmål 1:</b></p> <p>1. Flere borgere og pårørende deler en oplevelse af, at medarbejderne har travlt.</p> <p>2. En borger og dennes pårørende fortæller, at hjemmeplejen er udeblevet fra aftalte besøg.</p> <p>3. Et flertal af de adspurgte borgere og pårørende har en oplevelse af, at der er et godt samarbejde med hjemmeplejen. Én pårørende deler dog en oplevelse af, at kommunikationen mellem vedkommende og hjemmeplejen er vanskelig.</p> <p>4. En borger udtaler, at hjemmeplejen besvarer telefonen i borgerens hjem, hvor borgeren kan overheøre telefonsamtalen.</p> <p>5. Enkelte af de interviewede borgere/pårørende fortæller, at borgerne ikke motiveres i tilstrækkelig grad til at modtage hjælp.</p> | <p><b>Kvalitetsmål 1 – Tilsynet anbefaler:</b></p> <p>1. Opmærksomhed på at medarbejderne ikke virker fortravlede, når de er hos borgerne, så det gode samarbejde fastholdes.</p> <p>2. Særlig opmærksomhed på at udvikle en stringent arbejdsgang, så det sikres, at alle de bevilligede og aftalte besøg leveres til borgeren.</p> <p>3. At bevare et godt samarbejde mellem borgerne/pårørende og hjemmeplejen.</p> <p>4. Opmærksomhed på at medarbejdere ikke deler personfølsomme oplysninger om andre borgere og at overholde GDPR.</p> <p>5. En nysgerrighed ind i hvorfor nogle borgere afviser den tilbudte hjælp samt forsøge at motivere borgerne til at tage imod hjælp.</p> |
| <p><b>Kvalitetsmål 3:</b></p> <p>6. Et flertal af de interviewede borgere ved, hvilken hjælp de er bevilliget.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Kvalitetsmål 3: Tilsynet anbefaler:</b></p> <p>6. At udbrede borgernes kendskab til, hvilken hjælp de er bevilliget til endnu flere borgere.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>Kvalitetsmål 4:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>Kvalitetsmål 4:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>7. Nogle af de adspurgte borgere fortæller, at tidspunkterne for besøgene varierer meget fra dag til dag.</p> <p>9. Et flertal af borgerne fortæller, at medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Dog er der få udtalelser, der viser det modsatte. En pårørende deler en bekymring for, at hjemmeplejen flere gange har glemt at give borgeren den bevilligede medicin.</p> <p>10. Nogle af borgerne oplever ikke, at der er sammenhæng i hjælpen på tværs af medarbejdergruppen.</p> <p>11. En borger fortæller, at et besøg tidligere er blevet aflyst uden at vedkommende blev tilbudt et nyt besøg.</p> | <p>7. Fokus på at besøgene afvikles på samme tid med et interval på maksimalt +/- en time.</p> <p>8. Fokus på at ringe til borgerne ved forsinkelse på mere end en time.</p> <p>9. Opmærksomhed på, at alle medarbejdere inkl. afløsere ved, hvilken hjælp borgerne skal tilbydes, inden medarbejderne træder ind i borgerens hjem.</p> <p>10. Så vidt muligt sikre sammenhæng i hjælpen på tværs af medarbejdere inkl. afløsere.</p> <p>11. Hvis hjemmeplejen ser sig nødsaget til at aflyse et besøg, skal borgeren tilbydes et nyt besøg.</p> |
| <p><b>Kvalitetsmål 5:</b></p> <p>12. Nogle af de borgere, der modtager træning fortæller, at terapeuten ikke altid overholder de aftalte tidspunkter. To af borgerne har oplevet, at terapeuten aflyser en træning uden, at borgeren tilbydes en ny tid.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><b>Kvalitetsmål 5:</b></p> <p>12. At fastholde de aftalte tidspunkter med borgerne. Hvis terapeuten ser sig nødsaget til at aflyse en træning, skal borgeren tilbydes en ny træning indenfor fem hverdage jf. Indsatskatalog 2024.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>Kvalitetsmål 6:</b></p> <p>13. Flere borgere kendte umiddelbart ikke til muligheden for at benytte sig af fleksibel</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Kvalitetsmål 6</b></p> <p>13. At fastholde medarbejdernes fleksibilitet i hjælpen til borgerne samt udbrede borgerens kendskab til muligheden for fleksibel</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| hjemmehjælp, når de blev adspurgt. Dog italesatte flere borgere undervejs i interviewene, at medarbejderne er fleksible og tilbyder hjælp til andre opgaver hos borgeren. | hjemmehjælp. Hvis borgerne benytter sig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp, skal dette dokumenteres i journalen. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 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 måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves?**

Hvordan arbejder Distrikt Midtby Nord med at bevare et godt samarbejde med borgerne og pårørende samt, hvordan sikres en arbejdsgang, hvor alle besøg afvikles som aftalt ved borgerne?

Nedenstående svar er modtaget fra ledelsen i distriktet:

*"Distrikt midtby Nord vil gå i dialog med borgerne, om hvordan vi kan få det bedste samarbejde, ud fra de muligheder, der er til rådighed. Samtidig vil vi have fokus på, at der ringes til borgerne, hvis vi bliver 1 time eller mere forsinket.*

*Derudover vil vi have fokus på, at medarbejderne oparbejder en rutine i at markere besøg på deres kørelister som udført, da det vil gøre det tydeligt for medarbejderne hvis et besøg er blevet overset".*

## 2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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