

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR

Distrikt VD2



Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen

Oktober 2022

1. UANMELDT TILSYN I HJEMMEPLEJEN

1.1 BAGGRUND

Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til, at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen, ved den 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 hjemmepleje distrikter i Vejle Kommune. Tilsynene foretages både på kommunale og private leverandører i Vejle Kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver, Servicelovens § 83, § 83a og § 86, der løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer, samt kommunens kvalitetsstandarder¹ jf. § 139.

Tilsynets metode har været en dialog med borgere og pårørende på baggrund af Vejle Kommunes kvalitetsmål. Fokus har været, at afdække om hjælpen bliver leveret i henhold til kommunens kvalitetsstandard, samt borgernes og pårørendes oplevelse af kvalitet af den leverede hjælp. Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til, at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen, ved den 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 givet har givet samtykke hertil.

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

Distrikt VD2 har i perioden fra den 11. oktober 2022 til den 27. oktober 2022 haft uanmeldte tilsyn af tilsynskonsulent Jane Vindbjærg, som er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2022
[samlet-indsatskatalog-2022.pdf \(vejle.dk\)](#)

Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. En borger har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Seks borgere har givet samtykke til, at pårørende må være tilstede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet. 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.

1.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i Distrikt VD2. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem interviews, observationer og skriftligt materiale, er tilsynet kommet frem til følgende vurdering:

Tilsynet vurderer, at Distrikt VD2 placeres i kategori **tilfredse** (se skema 1, under punkt 1.3 score i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Distrikt VD2 vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål/målepunkt 4 og 6 delvis i overensstemmelse i Distrikt VD2.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt VD2 er **tilfredse** med den hjælp, de modtager.

1.3 SCORE

For hvert overordnede kvalitetsmål/målepunkt, der undersøges i tilsynet, opnår distriktet en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for de pågældende leverandører, tæller ikke med i den overordnede vurdering).

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

Tilsynets overordnede vurdering placeres i følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Skema 1

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af Distrikt VD2	Tilfredse
Kvalitetsmål/målepunkt	Score
1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
3.Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Skema 2

Andre kvalitetsmål/målepunkter som ligger ud over serviceloven	Score
Klippekort	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

1.4. OPLEVELSER/KOMMENTARER I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL/MÅLEPUNKTER

Kvalitetsmål/målepunkt 1

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

Borgernes oplevelser

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg oplever ind i mellem udfordringer. Det er galt når der kommer en ny planlægger, så bliver det der fungerer fjernet, og jeg bliver ikke altid inddraget. Kontinuiteten går nedad i forhold til den hjælp, som jeg modtager. Der er mange afløsere, og flere læser ikke på, hvad jeg skal hjælp til. De "faste" medarbejder har jeg det som hovedregel godt med."

"Ja – der er et fint samarbejde. Jeg bestemmer selv og gør alt hvad jeg kan selv."

"Jeg oplever et godt samarbejde, og medarbejderne er flinke. De "yngre" medarbejdere giver udtryk for frustration i forhold til, at de ikke kender deres plan før fem minutter inden de skal ud ad døren."

"Jeg har det godt med de medarbejdere, som kommer her i hjemmet, også selv om det er mange forskellige medarbejdere."

"Jeg har et meget godt samarbejde med de medarbejdere der kommer i hjemmet. Jeg kunne ønske, at jeg ved opstart af hjælpen, havde været mere varslet og måske at vi have haft en samtale om forventninger til hjælpen."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja – jeg oplever, at borgeren selv har indflydelse på hjælpen."

"Det er et fint samarbejde med borgeren. Vi oplever at medarbejderne er opmærksomme på borgeren, blandt andet i forhold til, at der ikke skal komme elever i hjemmet, da borgeren ikke kan holde til det."

"I et hjem oplever den pårørende, at det er delvis hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet, da tidspunkterne for morgenmad og middagsmad er meget tæt på hinanden. Medarbejderne er hurtige ude af døren igen."

"Det er ikke min oplevelse, at borgeren bliver inddraget."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Kvalitetsmål/målepunkt 2

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

Borgernes oplevelser

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

"Tonen er absolut god hos de medarbejder, der har været her flere gange. Som hovedregel bliver jeg behandlet godt og med respekt. Der er nogle få "nye" medarbejdere, hvor jeg har oplevet, at jeg blev talt ned til, hvilket var ind til de nye medarbejdere lærte mig at kende."

"Nu går det fint med samarbejdet og respekten, men jeg har også gjort medarbejderne opmærksom på mit behov. Jeg oplevede, at der var forskellige værdier isæt hos afløsere, jeg er meget glad for de "faste" medarbejdere."

"Jeg oplever altid, at der er en god tone og adfærd fra medarbejderne."

"Jeg har det godt med de fleste medarbejdere. Det har været meget "faste" medarbejdere, der er kommet i mit hjem."

"Alle medarbejderne der kommer hos mig, er venlige og hjælpsomme."

"Jeg oplever at medarbejderne behandler mig godt, og der er ikke noget at sætte en finger på."

"Medarbejderne er virkelig så søde. Medarbejderne kommer ind til mig på en god måde."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg oplever, at borgeren bliver behandlet fint."

"Jeg oplever, at medarbejderne er søde. Medarbejderne tiltaler borgeren og pårørende på en ordentlig måde"

"Jeg oplever kun, at medarbejderne er meget søde og virkelig respektfulde over for borgeren"

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynsførendes observationer:

Der observeres under tilsynet i Distrikt VD2, hvor to medarbejdere var tilstede i et af de besøgte hjem. Begge medarbejdere havde uniform på og bar synligt ID-kort.

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

Kvalitetsmål/målepunkt 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 udtrykker:

"Det betyder meget for mig at gøre det jeg kan selv, hvilket heldigvis er en mulighed."

"Ja – jeg får lov til at gøre det jeg selv kan. Jeg kan bare ikke varme min mad, men det hjælper medarbejderne med."

"Jeg har ikke mange kræfter, men jeg varmer selv min mad op."

"Ja – det gør jeg, og jeg smører selv min frokost."

"Ja – jeg gør det, som jeg selv kan. Medarbejderne er søde og rare. Det er mine pårørende der har overblik over hjælpen."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja – jeg vil mene, at borgeren får lov til at gøre, hvad borgeren kan i hverdagen."

"Ja – borger er informeret om, hvad borgeren er bevilget hjælp til. Jeg vidste ikke, at hjemmeplejen ikke måtte lave mad. Det kunne have været rart, hvis medarbejderne fortalte det ved opstart. Medarbejderne er gode til at inddrage borgeren i hjælpen."

"Der var lidt forvirring, da borgeren startede med hjælpen, men så fik vi gennemgået det hele med en sød medarbejder. Nu er der styr på hvornår og hvad borgeren skal have hjælp til."

"Jeg oplever, at borgeren inddrages i hjælpen. Der er et godt samarbejde og en god kommunikation med planlæggeren hos leverandøren."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Kvalitetsmål/målepunkt 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

Elleve af de interviewede borgere udtrykker:

"Aftenholdet gør det godt, og har været stabile i mange år. Derimod veksler stabiliteten meget i dagtimerne. Jeg har ikke haft en fast medarbejder i meget lang tid, men lige præcis i går blev jeg kontaktet af hjemmeplejen, at der ville komme en fast medarbejder resten af ugen.

Det ville betyde meget for mig, hvis der var mere fokus på kontinuiteten hos Vejle kommunes leverandører. Hvis der var kontinuitet hos en leverandør, så ville jeg skifte til den leverandør. Opmærksomhed på hvad jeg skal have hjælp til og hvordan jeg har det, det afhænger af, om det er "faste" medarbejdere eller "nye" medarbejdere. Det har været en udfordring med overholdelse af faste tidspunkter, men det er blevet meget bedre. Mit helbred gør, at jeg har brug for at komme tidligt op. Jeg oplever, at nuværende leder/planlægger lytter til mit behov, og vi har en god kommunikation."

"Jeg er fuld tilfreds med hjælpen nu. Jeg har tidligere måtte kæmpe for forandring til det bedre, men nu er der ikke noget, der skal være anderledes."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, og der er umiddelbart ikke noget, som jeg ønsker, skal være anderledes. I forhold til tidspunktet for hvornår jeg får hjælp, så har Leverandøren selv kommet med et udkast til tidspunktet. Min oplevelse er, at det kniber specielt for "nye" medarbejdere at holde tiden, og det kan være svært når jeg skal til undersøgelser eller lignende. Det er min oplevelse, at de "nye" medarbejdere ikke selv er klar over, at de er forsinkede. På en måned har der været 30 forskellige medarbejdere, det gør ikke så meget her, men det må være svært for dem der skal have mere hjælp end mig."

"Jeg er meget tilfreds med min hjælp. De "faste" medarbejdere er gode til at følge op på hvordan jeg har det. Det betyder meget for mig, at det for det meste er "faste" medarbejdere. Medarbejderne er søde til at give besked, hvis der er ferie eller andet."

"Jeg er glad for den hjælp jeg modtager og medarbejderne er søde til, at følge op på hvordan jeg har det. Det kunne være rart, hvis tidspunktet for besøgene var mere faste." Planlæggeren oplyser, at leverandøren mandag den 10. oktober 2022 har lavet nye ruter, for at kunne imødekomme mere kontinuitet i besøgende.

"Medarbejderne er søde og gør det de er bestilt til. Har jeg brug for anden hjælp, skal jeg bare sige til medarbejderne, og så får jeg det."

"Ja – jeg er tilfreds med den hjælp jeg modtager. Jeg kunne dog ønske mig et mere fast tidspunkt for, hvornår hjælpen leveres."

"Jeg er godt tilfreds med min hjælp. Medarbejderne er meget opmærksomme på hvordan jeg har det, og sætter ekstra hjælp ind, hvis der er behov. Jeg kunne godt ønske at mit besøg var tidligere, men medarbejderne skal jo rundt til mange borgere fra morgenen. Jeg er en aften blevet sprunget over, da der var en "vikar" på ruten. Jeg har mit nødkald og medarbejderne kommer hurtigt, så jeg kunne bare have ringe til medarbejderne, men det var ikke nødvendigt, da jeg klarede det selv. Det er ikke noget jeg har oplevet før eller siden denne ene situation."

"Hjælpen er som den skal være, og jeg er godt tilfreds. Hvis der er forsinkelse over en time, kunne det være rart at blive kontaktet."

"Jeg er bestemt tilfreds med hjælpen. Det eneste er, at jeg ikke har fået hjælp til bad de sidste to torsdage, men den øvrige hjælp har jeg fået. Jeg har ikke fået spurgt indtil, hvorfor jeg ikke fik hjælp til bad. Jeg har oplevet, at der kan være udfordringer med, at få fat i kontoret når jeg vil ringe dertil."

Jeg er tilfreds med hjælpen. Jeg oplever medarbejderne ved hvad der skal gøres, når medarbejderne kommer i mit hjem. Om aftenen har jeg bedt om besøget kan blive kl. 20.00, da jeg oplever det er for sent, når medarbejderne først kommer kl. 23.00, hvilket ofte sker.

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg oplever, at medarbejderne er meget opmærksomme på, hvordan det går hos borgeren generelt i hjemmet. Medarbejderne følger op på borgeren fra gang til gang. Medarbejderne tager beskeder og behov for ændringer med tilbage til kontoret, så det kan tilrettes i borgers sag. Borgeren oplever, at det kan være svært at komme igennem på telefonen til planlæggeren."

"Der har været i dialog med terapeuten omkring den rehabiliterende hjælp, som borgeren modtager."

"Det er ikke min oplevelse, at medarbejderne følger op på hvordan borgeren har det. Vi har prøvet to til tre gange inden for den sidste måned, at borgeren ikke har fået de planlagte besøg. Borgeren har ringet til os pårørende og oplyst om dette. Det er ikke fordi, at medarbejderne er kommet senere end de plejer."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor borgeren har hjælp til påklædning og ikke selv formår at sikre dette. I dette hjem observeres/oplyses der, at borgeren har nødkald på og pårørende oplever hurtig hjælp de gange, hvor der har været brug for nødkaldet.

Der observeres i de besøgte hjem, hvor der ydes hjælp til anretning af mad og drikke samt oprydning i forbindelse hermed, observeres der at køkkenerne fremstår opryddede og border er aftørret.

Der observeres i et af de besøgte hjem, er der mange ting i køkkenet og på borde, men borgeren oplyser, at borgeren ikke har et ønske om, at det skal være anderledes.

Der observeres i et af de besøgte hjem, er der ikke overensstemmelse mellem det borgeren oplyser, at få hjælp til og de indsatser borgeren er bevilget. Der er opmærksomhed på, at borgeren er beskrevet med kognitive udfordringer.

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

Kvalitetsmål/målepunkt 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er meget glad for min træning, terapeuten er kreativ, dygtig og god til at fortælle hvad der skal ske."

"Det er fast hvornår terapeuten kommer til træning i mit hjem. Aflyser terapeuten en træning, så tilbydes jeg altid en erstatnings træning."

"Jeg er meget tilfreds, og oplever træningen hjælper mig og tidspunktet er fast. Vi har ikke rigtig talt om mål for træningen, men terapeuten har talt med mig om, hvad der er realistisk for min træning."

Evt. pårørendes kommentarer

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Kvalitetsmål/målepunkt 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

"Det har ikke været nævnt i den tid, hvor jeg har modtaget hjælp fra nuværende leverandør."

"Det er ikke rigtig noget medarbejderne, som har talt med mig om fleksibel hjemmehjælp."

"Jeg tænker ikke det vil være relevant for mig med fleksibel hjemmehjælp, og jeg har ikke hørt om det."

"Ja – men jeg har ikke haft brug for fleksibel hjemmehjælp."

"Det har jeg ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp."

"Har jeg behov for fleksibel hjemmehjælp, så hjælper medarbejderne med at jeg kan gøre brug af fleksibel hjemmehjælp."

"Fleksibel hjemmehjælp ved jeg ikke noget om. Her vælger jeg at bruge mit klippekort."

"Det har ikke været relevant med fleksibel hjemmehjælp, da min familie hjælper ved andre behov. Beder jeg medarbejderne om noget, så hjælper de."

Evt. pårørendes kommentarer

"Vi har spurgt til muligheden for, hjælp til klipning af borgerens negle, men det kunne medarbejderne desværre ikke efterleve på grund af tilstanden på borgerens neglene."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

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

Andre kvalitetsmål/målepunkter som ligger ud over serviceloven.

Klippekort

Borgernes oplevelser

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg deltager selv og bruger klippekort flittigt."

"Ja jeg bruger klippekort fast. Jeg har valgt at samle klippekort, og så bruger jeg det gerne på at komme ud."

"Til at begynde med havde jeg klippekort. Jeg tror, at jeg har haft hjælp for længe til, at kunne få klippekort. Jeg har ikke selv sagt klippekort fra."

Planlæggeren oplyser, at borgeren tidligere har frasagt sig klippekort på grund af manglende overskud. Leverandøren vil tage det op med borgeren, om borgerne ønsker at genoptage klippekort. Leverandøren vil være opmærksom på dokumentation og afslutning af indsatsen, hvis borgeren ikke ønsker at gøre brug af klippekort.

"Jeg har kun brugt klippekort det en gang, da jeg har svært ved at overskue det. Jeg er ikke varslet om, når medarbejderne kommer til brug af klippekort."

"Jeg bruger klippekort fast en halv time om ugen. Det er forskellige småting jeg får hjælp til via klippekort. Medarbejderne kan ikke sige på forhånd, hvornår klippekort leveres."

"Jeg har ikke hørt noget om et klippekort."

"Klippekort har jeg brugt to gange og var glad for det. Jeg har selv sat klippekort på pause, efter to gange på grund af mit helbred. Jeg vidste ikke noget om klippekort til at starte med, men der havde medarbejderne samlet mine klip sammen, så jeg fik længere tid først gang."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren bruger klippekort på et bad. Klippekort har også været samlet sammen, så der kunne være en medarbejder tilstede hos borgeren."

"Jeg oplever, at det være borgerens ønske, at vide hvornår klippekort leveres."

"Borgeren har været glad for at kunne bruge klippekort til gåture."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor borger ikke har hørt om klippekort, fremgår det af omsorgssystemet at klippekort ikke er oprettet/visiteret

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

1.5 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>Kvalitetsmål/målepunkt 1 og 3</p> <p>1.Tilsynet anbefaler, at borgere oplever sig medinddraget i planlægning af hjælpen.</p> <p>2.Tilsynet anbefaler, at medarbejdere har kendskab til deres arbejdsplan. Fokus på, at manglende kendskab til arbejdsplan ikke drøftes med borgere.</p> <p>3.Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejeleverandøren afholder opstartssamtaler med borgere.</p> <p>4.Tilsynet anbefaler, fokus på pårørendes kommentarer i forhold til forvirring omkring opstart af hjælp hos borgerne.</p>
	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</p> <p>5.Tilsynet anbefaler, fokus på borgere modtager de besøg som er planlagt i kalenderen, da to borgere og en pårørende tilkendegiver, at nogle planlagte besøg ikke er leveret.</p>

	<p>6. Tilsynet anbefaler, fokus på oplæring og introduktion af "nye" medarbejdere og vikarer, samt kontinuitet i hjælpen, da borger og pårørende tilkendegiver dette behov.</p> <p>7. Tilsynet anbefaler, fokus på at borgere kender aftaler for forventet tidspunkt for levering af hjælpen og borgere kontaktes ved afvigelser med mere end en time.</p>
	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 5:</p> <p>8. Tilsynet anbefaler, fokus på tydelighed og samarbejde med borger om målsætning ved, genoptræning og vedligeholde træning.</p>
	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 6:</p> <p>9. Tilsynet anbefaler, fokus på at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp.</p>
<p>Klippekort:</p> <p>10. Tilsynet bemærker, at der i et af de besøgte hjem, hvor borger ikke har hørt om klippekort, fremgår det af omsorgssystemet at klippekort ikke er oprettet/visiteret.</p>	<p>Klippekort:</p> <p>10. Tilsynet anbefaler, at klippekort bliver oprettet/visiteret.</p> <p>11. Tilsynet anbefaler, fokus på synlighed for borger i forhold til hvordan og hvornår klippekortet kan anvendes.</p>

1.6 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.

1.7 ÅRETS FOKUSPUNKT – ANDRE KVALITETSMÅL/MÅLEPUNKTER SOM LIGGER UD OVER SERVIVELOVEN – KLIPPEKORT

Hvordan arbejdes hjemmeplejeleverandøren med klippekort?

Oplyst af distriktsleder Louise Selmer og Krista Sørensen:

Vi arbejder med en struktureret tilgang for at sikre at borger får den visiteret indsats klippekort.

Vi vil med øget fokus på opstartsbesøg sikre at samtlige borgere informeres om deres mulighed for klippekort.

Fremadrettet vil tid til opstartsbesøg blive planlagt fast, på hver planlægger en gang pr uge i hvert team. Der medbringes og udleveres en opstartsmappe til borgeren. Der følges op på det ugentlige planlæggermøde.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt VD2
Adresse
Teglgaardsvej 15, 7100 Vejle

Distriktsleder
Louise Selmer og Krista Sørensen
Antal borgere
243 borger (uge 41)
Periode for tilsynsbesøgende
11. oktober 2022 - den 27. oktober 2022
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. En borger har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Seks borgere har givet samtykke til, at pårørende må være tilstede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende
Tilsynskonsulent Jane Vindbjærg, SSA

2.2 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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

Oplyst af distriktsleder Louise Selmer og Krista Sørensen:

Qua vores læringsforløb med sundhedsstyrelsens værdighedsrejsehold har vi arbejdet med.

- At imødekomme borger og pårørendes behov for sammenhæng i plejen for den enkelte borger.
- At arbejde med tilgangen til borgerne gennem personcentreret omsorg og refleksion
- Der fokuseres løbende på justering af kørelister i samarbejde med borgernes ønsker så der skabes kontinuitet og de inddrages i planlægningen og udførsel af deres hjælp.
- De afvikles ugentlige RH-møder i hvert team. Her drøftes borgere med RH- forløb samt særligt komplekse borgerforløb. Der arbejdes med mini- borgerkonferencer.
- Det er indskærpet over for medarbejder / planlæggere at de skal være tilgængelige på telefonen og følge op på ubesvarede opkald.

- Ang. Nødkald er der placeret en nødkaldstelefon i hvert team. Nødkaldstelefoner er altid bemandede også i vagtoverlap.

- Der er et løbende udfordringer og et stort arbejde med at varetage opbevaring af borgers nøgler i div nøglebokse som ikke altid er placeret i relation til borgers hjem.
- Hvor det er muligt forsøges med kliknøgler. *Der er et stort behov og ønske om, på organisationsplan, at få opstillet et krav om at hvis man ønsker hjælp fra hjemmeplejen skal der være adgang til hjemmet på en nem og ukompliceret måde.*
- Der arbejdes forsat med arbejdsgange og vejledningen Dokumentation Personlig hjælp, praktisk hjælp og træning jævnfør Serviceloven.