# **TILSYNSRAPPORT**

# **Logo "Erna og Bent". Vores borgere på plejecentre og i hjemmeplejen VEJLE KOMMUNE**

# **VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

# **HJEMMEPLEJELEVERANDØR**

# **Distrikt ND1**



# Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen

# December 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 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 kvalitetsstandarder[[1]](#footnote-1) 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 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 ND1 har i perioden fra den 2. december 2022 til den 8. december 2022 haft uanmeldte tilsyn af tilsynskonsulenterne Maria Karmisholt Laursen og Anne Katrine Riis Jakobsen, som begge er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune.

Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Fem 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. 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 ND1. 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 ND1 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 ND1 vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål/målepunkt 4 og 6 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt ND1.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt ND1 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 ND1 | ***Tilfredse*** |
| **Kvalitetsmål/målepunkt** | **Score** |
| *1.Måden, hjælpen bliver give 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* | 4. Hjælpen leveres fuldt ud 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* | 4. Hjælpen leveres fuldt ud 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**

En af de interviewede borgere svarer ikke på spørgsmålene, men borgeren tilkendegiver, at være meget tilfreds med den hjælp, borgeren modtager fra hjemmeplejen. Derfor er summen af interviewede borgere under hvert enkelt målepunkt kun på 14 borgere.

## **Kvalitetsmål/målepunkt 1**

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

### **Borgernes oplevelser**

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

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – det meste af hjælpen er blevet tilrettelagt i samarbejde med mig.”*

*”Delvis – nogle gange oplever jeg, at medarbejderne godt kan blive bedre til at samarbejde. Det sker, at jeg venter for længe på toilettet, hvor jeg føler, at medarbejderen har glemt mig.”*

*”Ja – der er et godt samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne er ualmindeligt søde.”*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Ja – hjælpen er nok tilrettelagt med borgeren, men jeg tror egentlig, at borgeren har et ønske om at få mere hjælp, da borgeren bliver mere og mere træt. Der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem, men nogle medarbejdere er sødere til lige at hjælpe med en lille ting, end andre er.”*

*”Ja – borgeren har et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Nogle medarbejdere har borgeren mere tillid til end andre.”*

*”Ja – i helheden synes jeg, at der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.”*

*”Jeg synes delvis, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren. Noget af hjælpen halter lidt. Der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i hjemmet. Der er en enkelt eller to medarbejdere, som borgeren ikke er vild med, men det er jo meget normalt.”*

### **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**

De 14 interviewede borger oplever en imødekommende, ligeværdig og åben dialog med medarbejderne, der kommer i borgerens hjem.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – jeg oplever at blive behandlet med respekt.”*

*”Ja – jeg oplever en god tone og adfærd ved medarbejderne, der kommer i mit hjem. Dog synes jeg, det er svært, når der er medarbejdere af anden etnisk baggrund, der sprogligt ikke forstår mig – medarbejderne kan spørge ’hvad skal vi?’ eller ’vi forstår dig ikke’. Det er irriterende.”*

**Evt. pårørendes kommentarer**

*”Borgeren oplever en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i hjemmet. Borgeren har dog nogle få gange oplevet, at medarbejderne har for travlt. Men det er mest vikarer eller en medarbejder, som borgeren ikke har set før.”*

*”Ja – nu bliver borgeren behandlet med respekt, men det synes jeg ikke borgeren gjorde i starten. Det var som om, medarbejderne ikke ville læse papirerne fra sygehuset.”*

### **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 3**

### ***Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger***

### **Borgernes oplevelser**

De 14 interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til.

De 14 interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i hverdagen.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – jeg gør, hvad jeg kan i hverdagen, men jeg kan ikke ret meget mere.”*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Ja – borgeren får brugt sine ressourcer i hverdagen, næsten lidt for meget. Borgeren har flere børn, som er gode til at komme og hjælpe lidt også.”*

*”Delvis – jeg er ikke helt sikker på, at borgeren er orienteret omkring, hvilke opgaver borgeren er bevilliget hjælp til, men borgeren er også lidt forvirret for tiden. Borgeren bruger sine ressourcer i løbet af dagen, men borgeren kan ikke ret meget mere.”*

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

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

---------------------------------------------------------------------------------------

## **Kvalitetsmål/målepunkt 4**

***Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres***

### **Borgernes oplevelser**

13 af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp de får. En borger svarer delvis til spørgsmålet.

Syv af de interviewede borgere oplever, at den hjælp, de modtager, ikke kunne være anderledes/bedre. Fem af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og to borgere svarer ved ikke.

13 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer ved ikke.

13 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.

11 af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp, borgeren modtager, ved skiftende medarbejder. Tre af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Ni af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. Tre af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og to borgere svarer nej.

De 14 interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg eller, at de aldrig har prøvet en aflysning. En af de interviewede borgere svarer ved ikke til spørgsmålet.

13 af de interviewede borgere udtrykker:

*”Jeg har aldrig oplevet, at et besøg af hjemmeplejen er blevet aflyst.”*

*”Jeg er glad for, at det ofte er de samme medarbejdere, der kommer i mit hjem, og de ved hvilken hjælp, jeg skal have. Ved vikarer skal jeg nogle gange forklare, men det er sjældent, at det sker. Medarbejderne kender mit behov.”*

*”Nogle medarbejdere følger op på, hvordan jeg har det, og andre gør ikke. Det er ikke alle medarbejdere, der ved hvilken hjælp, jeg skal have. Mange af de unge medarbejdere forstår ikke, hvad jeg siger.”*

*”Nogle gange kunne medarbejderne godt blive bedre til at tænke selv. Det afhænger lidt af, hvem der kommer som medarbejder, men de fleste kunne godt tænke mere selv. Jeg ønsker ikke en mandlig medarbejder til at hjælpe mig med at vaske mig selv om morgenen, hvilket også er blevet imødekommet. Om aftenen er det okay med en mandlig medarbejder. Medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det og min situation, men det kan gå meget hurtigt, hvilket er ærgerligt. Det er ikke altid, at der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Jeg oplever, at tidspunktet, hvor hjemmeplejen kommer, svinger meget fra 8.15 til 9.15, men de kommer altid.”*

*”Jeg skal ikke glemmes på toilettet – det sker sjældent, men det er sket et par gange.”*

*”Ja – jeg er glad for, at alle medarbejderne gør det samme.”*

*”Nej – hjælpen, jeg modtager, skal ikke være anderledes. Der kan dog være nogle sproglige vanskeligheder, når medarbejderen er af anden etnisk baggrund, hvor jeg ikke forstår, hvad der bliver sagt. Det duer ikke. Men jeg har sagt det til medarbejderne og til kontoret. Når der er nye medarbejdere, skal de ofte lige finde ud af, hvad de skal hjælpe mig med, men det er okay. Medarbejderne kommer altid.”*

*”Hjælpen, jeg modtager, kan godt være anderledes/bedre, da jeg ønsker mere hjælp. Det må hjemmeplejen godt følge op på. De fleste medarbejdere er meget flinke til at følge op på mig og min situation. Nogle gange kan tiderne, hvor medarbejderne skal komme, svinge meget. Jeg skal for eksempel spise kl. 17, hvilket er for tidligt, men nogle gange kommer de først kl. 18, og andre gange kommer de senere. Medarbejderne kommer altid, men hvis de ikke overholder tidspunkterne, kan jeg godt finde på at tage i byen, og så ringer jeg, når jeg er hjemme igen.”*

*”Jeg oplever delvis, at medarbejderne kommer til tiden. Det kan godt svinge ca. 15 minutter, og om morgenen endnu mere. Natten til den 6.12.22 kom der ingen hjælp, da jeg ringede efter hjælp, og hjemmeplejen kom først kl. 10. Det var for sent, da jeg skulle have hjælp til at komme på toilettet om natten.”* Tilsynsførende har den 6.12.22 været i dialog med planlægger og videregivet denne information.

*”Hjælpen kan være lidt bedre, hvis medarbejderne husker at tage affald med ud hver morgen. Nogle medarbejdere er gode til at følge op på mig, andre er ikke. Tidspunktet, hvor medarbejderne kommer, svinger inden for en time, om morgenen fra 8.30-9.30 og om aftenen fra 20.30-21.30. Jeg er lidt ked af den ventetid, de må meget gerne ringe til mig ved forsinkelser.”*

*”Ja – medarbejderne kommer til tiden nu.”*

*”Hjælpen er god og skal ikke være anderledes, dog er jeg virkelig irriteret over det, når der kommer medarbejdere af anden etnisk baggrund, der ikke forstår mig kommunikationsmæssigt. Medarbejderne ringer til mig dagligt og følger op på mig. Jeg fik på et tidspunkt et iPad, som de skulle ringe på, men de ringer alligevel bare til min telefon, så jeg vil levere deres iPad tilbage. Jeg synes, medarbejderne er flinke til at ringe, hvis de er forsinket.”*

*”Jeg er meget tilfreds med den hjælp, jeg får. Jeg synes dog godt, at medarbejderne kunne samarbejde mere indbyrdes. Der kommer mange forskellige medarbejdere i mit hjem.”*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Ja – borgeren er tilfreds med den hjælp, borgeren får. Borgeren er ikke en, der klager. Borgeren kunne dog måske ønske sig mere hjælp igen. Når borgeren er kommet i tøjet, er borgeren så træt, at borgeren næsten er klar til at gå i seng igen. Derudover kan borgeren ikke selv holde til at tømme toiletspanden mere. Jeg er lidt usikker på, om medarbejderne kommer til tiden. Borgeren har udtrykt, at det godt kan svinge meget, hvornår de kommer, hvilket kan være lidt svært.”*

*”Jeg oplever, der kommer for mange forskellige medarbejdere i borgerens hjem. Nogle medarbejdere samarbejder fint med borgeren, og andre gør ikke. For eksempel er der håndklæder på badeværelset, som er til henholdsvis øvre og nedre hygiejne, og medarbejderne tager ofte de forkerte. Det er ikke alle medarbejderne, der ved, hvad de skal hjælpe borgeren med på forhånd. Vi skal altid spørge om navnet på medarbejderne. Nogle medarbejdere er mere samarbejdsvillige, end andre er.”*

*”Hjælpen, som borgeren modtager, kan godt være lidt bedre. Borgeren har et stort ønske om, at medarbejderne skriver, hvornår de har været forbi i bogen, som ligger ved sengen. Det har medarbejderne gjort før. Borgeren og pårørende har også et ønske om, at medarbejderne konsekvent hjælper borgeren med at spise om morgenen. Lige nu svinger det lidt, om medarbejderne hjælper eller ej.   
Borgeren oplever også ind imellem, at der kommer en medarbejder, som siger, at borgeren selv skal stå op. Der kan borgeren og pårørende godt føle, at medarbejderen ikke er klædt godt nok på til opgaven. Der var store problemer med det i starten, men det er bedre nu.   
Sidste vinter havde medarbejderne problemer med at komme ind i borgerens bolig, da nøglen bliver frossen. Det skal fikses denne vinter.”*

Tilsynsførende har d. 7.12.22 været i dialog med planlægger og distriktsleder, som fortæller, at der er fokus på ovenstående punkter. Angående maden vurderer medarbejderne fra dag til dag, om borgeren har behov for hjælp til at spise, da borgerens funktionsniveau kan svinge, men der er altid en medarbejder til stede. Ligeledes vurderes det fra dag til dag, om borgeren selv kan rejse sig, da borgerens funktionsniveau kan svinge meget.   
Planlægger fortæller, at der anvendes låseolie til nøglen/nøglehullet.

Tilsynsførende har den 14.12.22 været i opfølgende dialog med den pårørende. Den pårørende fortæller, at der har været en dialog med distriktslederen efter sidste kontakt den 7.12.22, og at distriktslederen bekræfter et fremtidigt fokus på ovenstående problematikker.

*”Ja – hjælpen, borgeren modtager, kan godt være bedre. Borgeren skal have bad hver anden fredag. Borgeren har oplevet, at det er blevet udsat, og så der går tre uger imellem. Det er ikke okay. Det kan godt svinge lidt, hvornår medarbejderne kommer til borgeren, på et tidspunkt mellem 20.30-22.30. Særligt i weekenden oplever borgeren forsinkelse. Det er for sent, når medarbejderne først kommer 22.30, borgeren ønsker besøg omkring kl. 20.30/21. Medarbejderne kommer altid med undtagelse af de gange, hvor badet er blevet udsat.”* Planlægger oplyser, at borgeren selv aflyste bad en fredag grundet bøvl med vandet. Badet blev udskudt til den efterfølgende uge, da bad ikke foretages i weekenden. Derfor kom badet uundgåeligt ind i tredje uge.

*”Hvis ikke medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe borgeren med, så spørger de bare borgeren. Det er mest vikarer, der spørger.”*

*”Jeg oplever, at hjælpen godt kan være lidt anderledes. Borgeren er frustreret over, at der er flere medarbejdere, som ikke kan tale ordentligt dansk, og som ikke forstår borgeren. Jeg synes også, at det er for dårligt, at borgeren får en iPad, som medarbejderne skal ringe på for at følge op på borgeren flere gange om dagen, men de ringer alligevel bare på borgerens telefon. Jeg oplever, at borgeren ikke siger det højt, men at borgeren er bekymret for, at medarbejderne ikke møder borgeren med respekt og følger op, hvis borgeren en dag rent faktisk er syg, eller hvis borgeren en dag ikke længere kan bruge sine arme ved forflytninger. Det bekymrer også pårørende. Medarbejderne ringer bare tre gange om dagen, mener jeg, det er.   
Derudover har der været et par tilfælde, hvor medarbejderne ikke har tørret op efter bad, hvilket ikke er okay, da det bliver farligt for borgeren. De sidste par gange har det været godt, da det har været en fast medarbejder.”*

*”Hjælpen kan godt være lidt bedre, da nogle ting halter lidt. Den anden dag ringede borgeren efter hjælp, da borgeren skulle på toilet, men der gik 40 minutter, før hjælpen kom. Det er ikke alle medarbejdere, der tjekker op på, hvad der er i køleskabet, og så spørger borgeren pårørende om at handle ind. Når der kommer varer, er det heller ikke alle, der tjekker datoen på maden. Det kunne være fint, hvis noget af maden blev smidt i fryseren, hvis der er kort dato på. I stedet bliver maden for gammelt. Jeg vil ønske, at der er mere overvågning over, hvor meget mad og drikke borgeren indtager, da jeg synes, det er for lidt. Borgeren har også et stort ønske om, at der er en til to faste medarbejdere, der hjælper borgeren med bad, da borgeren så kan føle sig mere tryg i situationen.*

*Det er ikke alle medarbejdere, der er gode til at følge op på borgeren. For eksempel har borgeren gået med ondt i maven i nogle uger før, der er en medarbejder, der kigger mere ned i medicinen og finder grunden til det der. Der synes jeg, at der er for mange, der ikke har gjort noget.   
De faste medarbejdere ved, hvad borgeren skal have hjælp til, men ofte læser vikarer ikke nok op på det. Der kommer rigtig mange forskellige medarbejdere, hvilket borgeren er lidt ærgerlig over, og når det er vikarer, der kommer, er det ofte, der ikke længere er en sammenhæng i hjælpen. Vikarerne giver ikke den saftevand/sodavand, som borgeren plejer at få for eksempel.”*

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

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i to af de besøgte hjem, hvor tre medarbejdere var til stede under tilsynene. Der observeres, at alle medarbejdere bar uniform og synlige ID-kort.

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor borgeren er bevilliget hjælp til rengøring. Der observeres, at hjemmet er rent og ryddeligt.

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor borgerens hjem fremstod beskidt og ildelugtende. Tilsynskonsulent har videregivet bekymring til boligguide fra Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune den 7.12.22, som er i kontakt med hjemmeplejen omkring problematikkerne i borgerens hjem. Planlægger tilkendegiver, at problematikken er kendt, og at de hele tiden prøver på at motivere borgeren til soignering og rengøring, samt at snakke med borgeren om andre boligmuligheder. Tilsynsførende har den 13.12.22 været i dialog med pårørende til borgeren, som ser de samme udfordringer som hjemmeplejen og tilsynsførende observerer. Pårørende udtrykker bekymring for borgeren.

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**

Fem af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. De fem interviewede borgere oplever, at medarbejderne ved, hvilken indsats borgeren skal have, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt, at der er opsat mål for træningen, at tidspunkter overholdes, samt at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – jeg får træning to gange om ugen, og terapeuterne overholder de aftalte tidspunkter. Ved aflysning tilbydes jeg et nyt tidspunkt.”*

*”Ja – jeg får tilbudt en ny tid til træning, hvis min tid aflyses.”*

*”Jeg er tilfreds med min træning. Målet er vist, at jeg skal komme til at gå igen.”*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Borgeren er glad for træningen. Terapeuten kommer et par gange om ugen.”*

*”Jeg troede faktisk ikke, at borgeren fik træning mere.”*

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

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

---------------------------------------------------------------------------------------

## **Kvalitetsmål/målepunkt 6**

### ***Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg***

### **Borgernes oplevelser**

En af de interviewede borgere oplever, at borgerens ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen. 12 af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og en borger svarer ved ikke til spørgsmålet.

10 af de interviewede borgere udtrykker:

*”Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp.”*

*”Jeg kender ikke til begrebet fleksibel hjemmehjælp, men jeg bruger det måske lidt i hverdagen. Medhjælperne er i hvert fald fleksible, og det er jeg også.”*

*”Nej – jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men jeg tror allerede, medarbejderne bruger det ud fra beskrivelsen.”*

*”Nej – jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp.”*

*”Nej – jeg var ikke klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp.”*

*”Nej – jeg kender ikke til muligheden for fleksibel hjemmehjælp.”*

*”Nej – jeg vidste ikke, at fleksibel hjemmehjælp er muligt.”*

*”Jeg kender ikke til muligheden for fleksibel hjemmehjælp.”*

*”Jeg synes, medarbejderne er gode til at spørge, om der er noget ekstra, de skal hjælpe med, men jeg kender ikke til begrebet ’fleksibel hjemmehjælp’.”*

*”Jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men det er nogle ualmindeligt søde medarbejdere. Nogle medarbejdere synes man selvfølgelig bedre om end andre.”*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men jeg mener heller ikke, det er relevant for borgeren i øjeblikket.”*

*”Jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp.”*

*”Jeg vidste ikke, at fleksibel hjemmehjælp var muligt.”*

*”Medarbejderne er fleksible, men jeg og borgeren vidste ikke, at der var noget, der hed fleksibel hjemmehjælp.”*

*”Hverken jeg eller borgeren har hørt om fleksibel hjemmehjælp.”*

*”Jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men jeg synes, at nogle af de faste medarbejdere især er gode til at være fleksible.”*

### **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 har klippekort, hvoraf en af dem på dagen for interviewet svarer nej til at have klippekort. Seks af de interviewede borgere bruger klippekortet, og en af de interviewede borgere bruger ikke klippekortet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja. jeg har klippekort. Jeg bruger det for eksempel til at pakke julegaver ind. Medarbejder siger typisk til den dag, jeg har klippekort, og så kan jeg lige nå at tænke lidt over, hvad jeg vil have, de skal lave senere på dagen.”*

*”Ja – jeg har klippekortet. Jeg bruger klippekortet til opgaver ude af huset såsom at komme i banken, til tandlæge og så videre.”*

*”Ja – jeg bruger blandt andet klippekortet til at få ryddet op.”*

*”Ja – jeg bruger klippet hver 14. dag. Det kan for eksempel være til at gøre håndvask og toilet rent. Engang gik medarbejderne også gåtur med mig.”*

*”Nej – jeg har ikke klippekort.”*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Ja – borgeren bruger klippekortet. Det er blandt andet blevet brugt til barbering, og til at der var en medarbejder i hjemmet, mens ægtefælle skulle på sygehuset.”*

*”Ja – borgeren bruger klippekortet til at gøre køleskabet/toilet rent, til at støvsuge eller til at få hjælp med at hænge vasketøjet op.”*

*”Ja – borgeren har klippekort, men borgeren bruger det ikke, så vi ønsker, ydelsen skal stoppes.”*

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

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor borger svarer nej til at have klippekort, fremgår det af omsorgssystemet at borger er visiteret til klippekort og bruger det.

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** |
|  | **Kvalitetsmål/målepunkt 1:**  1.Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen er opmærksom på, at borgere ikke skal vente for længe på toilettet eller vente for længe på at få hjælp til at komme på toilet.  2.Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen har fokus på at samarbejde med borgerne, og løbende være opmærksomme på, om borgerne har brug for mere hjælp. |
|  | **Kvalitetsmål/målepunkt 2:**  3.Tilsynet anbefaler, at der er fokus på sproglige vanskeligheder blandt nogle medarbejdere af anden etnisk baggrund. |
|  | **Kvalitetsmål/målepunkt 4:**  4.1 Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Både i hverdagen og i weekenden. Flere borgere udtrykker dette behov.  4.2 Det anbefales, at medarbejdere ringer til borgerne, hvis tidspunktet ikke overholdes.  5. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere er orienterede i hvilken hjælp, de skal levere forud for besøg. Flere borgere udtrykker dette.  6.Tilsynet anbefaler, at der fokus på at følge op på borgere og borgernes situation, samt at hjemmeplejen anvender det kommunikationsudstyr, der er til rådighed til netop at følge op på borgere – også selvom der er travlhed og selvom medarbejdere ikke til dagligt kommer i et pågældende hjem. Flere borgere udtrykker ønske om dette.  7.1 Tilsynet anbefaler, at der så vidt muligt er fokus på kontinuitet i hvilke medarbejdere, der besøger borgere, da flere borgere udtrykker, at der kommer mange forskellige medarbejdere i deres hjem, og de generelt har det bedste samarbejde med de faste medarbejdere.  7.2 Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at medarbejderne samarbejder om borgerne, så der er sammenhæng i hjælpen.  8. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på at udføre de daglige opgaver ved borgerne, og at det sikres at medarbejdere og pårørende kan låse dør op trods frostvejr. |
|  | **Kvalitetsmål/målepunkt 6:**  9. Tilsynet anbefaler, fokus på at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren. |

**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?**

Klippekort leveres efter borgernes ønske. De fleste anvender 30 minutter hver uge, andre ønsker at samle dem og få noget længere tid.

Borgerne spørges om, hvad de ønsker, at klippekortet anvendes til. Langt de fleste borgere ønsker noget ekstra rengøring, andre vil gerne ud at gå en tur, afrime fryseren, rydde op i skabe osv.

# **2. OPLYSNINGER**

## **2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET**

|  |
| --- |
| **Navn på hjemmeplejeleverandøren** |
| Distrikt ND1 |
| **Adresse** |
| Ringvejen 1, 7300 Jelling |
| **Distriktsleder** |
| Marianne Hansen og Heidi Nielsen |
| **Antal borgere** |
| 174 borgere (uge 48) |
| **Periode for tilsynsbesøgende** |
| 2. december 2022 - den 8. december 2022 |
| **Deltagere i interviews** |
| Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet, hvoraf tilsynsførende har været i kontakt med tre pårørende. Fem 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 Maria Karmisholt Laursen, pædagog og  Anne Katrine Riis Jakobsen, folkesundhedsvidenskab |

## **2.2 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN**

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

1. Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2022

   [samlet-indsatskatalog-2022.pdf (vejle.dk)](https://www.vejle.dk/media/45644/samlet-indsatskatalog-2022.pdf) [↑](#footnote-ref-1)