

TILSYNSRAPPORT

VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR

Distrikt VD4



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 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 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 VD4 har i perioden fra den 12. december 2022 til den 14. december 2022 haft uanmeldte tilsyn af tilsynskonsulenterne Maria Karmisholt Laursen og Anne Katrine Riis Jakobsen, som begge 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. Fem borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Fire 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 VD4. 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 VD4 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 VD4 vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål/målepunkt 6 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt VD4

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt VD4 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 VD4	Tilfredse
Kvalitetsmål/målepunkt	Score
<i>1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>3.Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger</i>	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres</i>	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg</i>	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

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 nej.

De 15 interviewede borgere oplever, at der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i deres hjem.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja – der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i mit hjem, men der er stor forskel på de medarbejdere, der kommer.”

”Ja – hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig, og der er et godt samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne spørger altid, om der er noget de skal hjælpe mig med.”

”Hjælpen tilrettelægges delvis i samarbejde med mig. Mit indtryk er mere, at medarbejderne vurderer, hvad jeg har behov for. Men det er også okay. Ja, der er et godt samarbejde med de fleste medarbejdere.”

”Nej – jeg oplever ikke, hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Der kommer forskellige medarbejdere hele tiden.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Delvis – Jeg oplevede ikke altid, at hjælpen blev tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. For eksempel fik borgeren varmet aftensmad kl. 16.30, hvilket bestemt ikke var efter borgerens ønske. Der var et godt samarbejde med medarbejderne, men det skiftede selvfølgelig lidt. Nogle medarbejdere var bedre end andre.”

”Ja – hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren og de pårørende. Ja – der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem, men borgeren har svært ved at sige til og fra.”

"Delvis – jeg oplever, at hjælpen, som borgeren modtager er tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Jeg oplever, det er nogle faste opgaver, der skal gøres, hvor borgeren har været involveret. Men i forhold til klippekortet, og tidspunktet, hvor det kan bruges, oplever jeg ikke, at det er tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Ja – der er et godt samarbejde med medarbejderne med undtagelse af, når der indimellem kommer en vikar, som borgeren ikke oplever et godt samarbejde med."

"Ja – hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren så vidt muligt. Grundet borgerens situation kan alt ikke planlægges i samarbejde med borgeren."

"Delvis – det er ikke alle medarbejdere, der er et godt samarbejde med. Der er stor forskel på, om det er unge eller gamle medarbejdere."

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 15 interviewede borgere oplever en imødekommende, respektfuld, ligeværdig og åben dialog med medarbejderne, der kommer i borgerens hjem.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem. Medarbejderne er meget positive."

"Stort ja – jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Medarbejderne er meget søde."

"Ja – jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed af de fleste medarbejdere."

"Ja – der er en god tone og adfærd ved de fleste medarbejdere."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja – borgeren bliver i det store og hele behandlet med respekt og ligeværdighed. Jeg synes dog ikke, det er respektfuldt, når der indimellem bliver smidt ting eller madrester ud, uden at medarbejderen har spurgt borgeren først. Der kan være en manglende forståelse af, at borgeren er et gammelt og sparsommeligt menneske."

"Ja – medarbejderne er meget respektfulde. De har styr på, hvem der gør hvad."

"Ja – der er generelt en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem, men det kan godt svinge lidt. De fleste medarbejdere er meget hjælpsomme, men der er nogle medarbejdere, som er meget hængt op i regler i forhold til, hvad de må og ikke må, hvilket kan skabe forvirring for borgeren."

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 15 interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til, og de 15 interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i hverdagen.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg får brugt mine ressourcer i løbet af dagen, men jeg kan desværre ikke så meget selv mere."

"Ja -jeg gør, hvad jeg kan, men jeg kan ikke så meget."

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja – borgeren får brugt sine ressourcer i hverdagen. Borgeren ville dog kunne mere, hvis der står en person ved siden af borgeren og guider.”

”Ja – borgeren og pårørende er orienteret omkring, hvilke opgaver borgeren er bevilliget hjælp til.”

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

De 15 interviewede borgere er tilfredse med den hjælp de får.

13 af de interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp de modtager kunne være anderledes/bedre. To af de interviewede svarer delvis til spørgsmålet.

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.

De 15 interviewede borgere oplever, at de medarbejdere, der kommer i deres hjem ved hvilken hjælp de skal levere.

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

13 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

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

13 af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis – den hjælp, jeg modtager, kan godt være lidt bedre. Der kommer mange forskellige medarbejdere i mit hjem, og kvaliteten svinger alt efter hvem af medarbejderne, der kommer. Nogle medarbejdere slipper let omkring arbejdet. Ja, medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det. Nogle medarbejdere spørger mere til mig end andre. Ved skiftende medarbejdere er der delvis en sammenhæng i den hjælp, jeg modtager. Kvaliteten afhænger af, hvem der kommer som medarbejder. Medarbejderne kommer altid."

"Medarbejderne kommer altid."

"Ja – medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det. Medarbejderne spørger altid ind til mig. Ja – medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Der har været en enkelt medarbejder, der ikke vidste noget, og som ikke lavede noget. Men det er kun sket en gang. Ved skiftende medarbejdere er der en sammenhæng i hjælpen. Medarbejderne har jo en seddel med, hvor der står, hvad de skal. Ja, medarbejderne kommer altid. Medarbejderne ringer og siger, hvis de er meget forsinket."

"Ja – jeg gør, hvad jeg selv kan i hverdagen. Jeg tørrer nogle gange vindueskarme af eller vander blomster."

"Ja – der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere, men der er selvfølgelig lidt forskel på det en gang imellem. Det er meget forskelligt, om medarbejderne overholder de aftalte tider, men det gør ikke så meget. Medarbejderne kommer altid."

"Ja – der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Det er dog lidt skiftende, og nogle medarbejdere hænger sig meget i reglerne. Delvis – medarbejderne overholder ikke altid de aftalte tidspunkter. Det kan godt svinge op til en time, men det er ikke så tit mere. Det er ikke altid, at de ringer ved forsinkelse, men jeg er forståelig overfor det."

"Ja – jeg oplever, at medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Dog sker det, at der kan komme en afløser, som ikke kan finde tingene, særligt om aftenen. Det kan for eksempel være, at medarbejderen ikke kan finde mine støttestrømper, men så fortæller jeg bare, hvor tingene/støttestrømperne er. Det ser jeg ikke som et problem. Medarbejderne kommer altid og aflyser aldrig."

”Delvis – hjælpen kan godt være lidt bedre. Jeg har haft en underlig oplevelse med en medarbejder, der kom med nogle vaskeklude til mig. Medarbejderen påstod, jeg skulle betale for vaskekludene, hvilket jeg er forvirret omkring. Ved skiftende medarbejdere oplever jeg delvis en sammenhæng i hjælpen. Det svært for mig, når medarbejderne ikke ved, hvad de skal hjælpe med. Jeg er ikke stærk nok til at sige det selv. De faste medarbejdere, som kommer, ved altid, hvad de skal hjælpe med. Jeg oplever nogle gange, at medarbejderen aflyser mit besøg. Det er svært for mig, da jeg ikke ved, om de kommer en anden dag.”

”Nej – hjælpen skal ikke være anderledes – folk er ikke ens, og det er vi heller ikke. Ja, medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Det har medarbejderne skrevet op. Ved skiftende medarbejdere er der stadig en sammenhæng i hjælpen. Medarbejderne har en bog, de kigger i, hvor de kan se, hvad de skal.”

”Nej – der er ikke sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. De ved ikke altid, hvad de skal hjælpe med. Det er mest om aftenen, det er et problem.”

”Jeg har ikke et behov for, at medarbejderne skal følge op på, hvordan jeg har det. Det er ofte forskellige medarbejdere, der kommer.”

”Ja – medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Hvis ikke, så spørger de bare, og det er helt okay. Ja, medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Vi har en aftale om, at medarbejderen ringer til mig, inden de kører herhen, så jeg kan nå at stå op inden, medarbejderen kommer.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Jeg er delvis tilfreds med den hjælp, som borgeren fik. Vi havde en aftale om, at når medarbejderen kom til middagstid, så skulle de smøre mad, da borgeren ikke selv kan det. Min oplevelse er, at maden ofte ikke blev smurt, da jeg ofte måtte smide rugbrødspakken ud, hvilket har resulteret i, at borgeren ikke har fået mad. Ja – de fleste medarbejdere fulgte op på borgeren. Det var ikke alle medarbejdere, der vidste hvilken hjælp, borgeren skulle have. Medarbejderne kom altid, men der kunne godt være manglende kommunikation, når vi havde aflyst besøget, så medarbejderen alligevel kom, hvilket er synd for medarbejderen.”

”Ja – som pårørende er jeg tilfreds med hjælpen. Jeg ringer, hvis der er noget, som ikke fungerer, og så bliver der handlet på det. Ja, medarbejderne ved hvilken hjælp borgeren skal have, og ellers siger borgeren til. Jeg oplever ikke altid, at medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Borgeren får ofte frokost og medicin allerede kl. 11, selvom borgeren har fået morgenmad og medicin mellem kl. 8 og 9. Det, synes jeg ikke, er optimalt, da medicinen kommer for tæt på hinanden, og da borgeren måske ikke er sulten allerede kl. 11, hvilket resulterer i, at borgeren springer et måltid over.”

”Nej – jeg oplever ikke, at hjælpen kan være bedre. Jeg har dog et stort ønske om, at der er fokus på en stabil gruppe medarbejdere, der kommer hos borgeren, da jeg har et indtryk af, at der kommer rigtig mange forskellige, hvilket medfører nogle udfordringer i forhold til hjælpen, der bliver leveret. Jeg oplever, at medarbejderne delvis ved hvilken hjælp, de skal levere. De faste og garvede medarbejdere ved, hvad de skal hjælpe med, men mange vikarer ved det ikke.”

”Ja – i det store og hele er jeg tilfreds med den hjælp, som borgeren får, men særligt op til en ferie oplever jeg udfordringer med hjælpen, hvor kvaliteten ikke er nær så god. Jeg oplever, at den hjælp, borgeren modtager, kan være lidt anderledes/bedre. Jeg oplever, at borgeren har brug for mere hjælp, blandt andet til bad og til støtte i løbet af dagen. Jeg har flere gange oplevet, at borgeren stadig har natbukser på efter kl. 11, så jeg synes, der skal være fokus på, at borgeren kommer op om morgenen og får tøj på. Jeg synes heller ikke altid kommunikationen med medarbejderne er helt optimal. Jeg har lagt en bog, hvor jeg skriver vigtige ting eller informationer i, men den har jeg indtryk af, at medarbejderne ikke læser i. Ved skiftende medarbejdere oplever jeg en delvis sammenhæng i hjælpen. Der kan godt være en bedre rød tråd, hvor medarbejderne er bedre til at se, hvad de plejer at hjælpe med.”

”Det er meget forskelligt, om medarbejderne overholder det aftalte tidspunkt. Men det er forståeligt, at der nogle gange skal prioriteres anderledes, så det er okay.”

”Delvis – de faste medarbejdere er gode til at følge op på borgeren og tage hånd om situationen, men de nye medarbejdere/vikarer er knap så gode til det. Borgeren og jeg har en intern aftale med hjemmeplejen, så de kan ringe til os ved akutte tilfælde, så borgerens besøg bliver flyttet til et andet tidspunkt.”

”Delvis – hjælpen kan godt være anderledes/bedre. Borgeren kunne godt bruge mere hjælp til for eksempel madlavning. Borgerens syn er meget dårligt, hvilket påvirker den kost, borgeren får. Borgeren får ikke spist nok ordentlig mad. Jeg ville ønske, der var færre begrænsninger i forhold til, hvad medarbejderne må hjælpe med.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor en medarbejder er til stede under tilsynet. Medarbejderen bærer uniform og synligt ID-kort under besøget.

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor en medarbejder er til stede under tilsynet. Medarbejderen bærer uniform men ikke et synligt ID-kort under besøget.

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

Otte af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. De otte interviewede oplever, at medarbejderne ved hvilken indsats, borgeren skal have, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt, og at der er opsat mål for træningen.

Syv af de interviewede borgere oplever, at tidspunkter overholdes, en borger svarer ved ikke til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning, en borger svarer nej til spørgsmålet, og en borger svarer ved ikke.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Min fysioterapeut stoppede for ca. tre uger siden, og jeg har ikke været til træning siden. Men jeg var meget tilfreds med træningen indtil, den stoppede."

"Medarbejderne aflyser aldrig."

"Nej – jeg oplever ikke, at jeg bliver tilbudt en ny træningstid ved aflysning. Så er der bare den mindre træning."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg har ikke hørt om, at borgeren har fået træning længe."

"Borgerens fysioterapeut stoppede for ca. tre uger siden, og borgeren har ikke været til træning siden. Borgeren skulle have været på hold, men det kunne ikke passe ind, så borgeren skal have en ny fysioterapeut. Der må meget gerne blive fulgt op på det."

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

En af de interviewede borgere oplever, at borgerens ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen. 10 af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, en borger svarer delvis til spørgsmålet, to borgere svarer ved ikke, og en borger har ikke besvaret spørgsmålet.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej – jeg vidste ikke, at fleksibel hjemmehjælp var en mulighed."

"Nej – jeg vidste ikke, at fleksibel hjemmehjælp var muligt."

"Ja – jeg bruger allerede fleksibel hjemmehjælp. Jeg taler med medarbejderne om det."

"Nej – jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp eller tænkt det som en mulighed."

"Nej – jeg vidste ikke, at fleksibel hjemmehjælp var en mulighed."

"Delvis – jeg kender ikke til begrebet, men medarbejderne er fleksible."

"Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg oplever, at medarbejderne er fleksible."

"Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

Evt. pårørendes kommentarer

"Delvis – jeg oplevede, at nogle medarbejdere var rigtig gode til at være fleksible, mens andre medarbejdere holdt sig meget til reglerne."

"De gode, faste og garvede medarbejdere er fleksible. Men jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp."

"Jeg har ikke hørt om muligheden for fleksibel hjemmehjælp."

"Jeg og borgeren har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant for borgeren."

"Nej – vi kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Medarbejderne kommer og gør det, de skal."

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

Otte af de interviewede borgere har klippekort, hvoraf en af borgerne på den pågældende dag ikke ved, at borgeren har det. De otte interviewede borgere bruger klippekortet, og en af de interviewede borgere deltager delvis i anvendelsen af klippekortet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja – jeg har klippekort. Medarbejderne spørger, hvad jeg mangler. Nogle gange hjælper de med noget i hjemmet, eller de kan handle for mig. Jeg deltager delvis i anvendelsen af klippekort. Det er svært, fordi jeg ligger i sengen hele dagen."

"Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger det til mange forskellige ting. Nogle gange hjælper medarbejderen med at bage småkager eller skrælle æbler, og nogle gange går medarbejderen en tur med mig."

"Ja – jeg har klippekort og bruger det aktivt til indkøb for eksempel. Jeg er nogle gange med til at handle ind."

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja – borgeren har et klippekort. Det er dog en udfordring, at medarbejderne ofte dukker op uden varsel og siger, klippekortet skal bruges. Det kan borgeren ikke administrere, og så bliver klippekortet måske ikke brugt hensigtsmæssigt. Jeg har et ønske om, at det skrives ned på borgerens tavle tidligere på ugen, hvornår klippekortet kan bruges, så borgeren kan nå at tænke over, hvad hjælpen skal bruges til.”

”Ja – borgeren har klippekort og anvender det på rengøring. Dog oplever borgeren, at der er forskel på udmeldinger fra Vejle Kommune i forhold til, om borgeren må spare sammen på klippekort eller ej. Det er forvirrende for borgeren, at meldingerne ikke er ens.”

”Ja – borgeren har klippekort, som bliver brugt på rengøring. Medarbejderen støvsuger og vasker gulv, men det er ikke alle medarbejdere, der er lige gode til det.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor borger svarer ved ikke til spørgsmålet om at have klippekort. Det fremgår af omsorgssystemet, at borger er visiteret til klippekort og bruger det aktivt.

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:</p> <p>1. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælp tilrettelægges i et samarbejde med borgerne ud fra borgernes ønsker og behov.</p>
	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</p> <p>2.1. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Flere borgere udtrykker dette behov.</p> <p>2.2. Det anbefales, at medarbejdere ringer til borgerne, hvis tidspunktet ikke overholdes.</p> <p>3. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere er orienterede i hvilken hjælp, de skal levere forud for besøg. Flere borgere udtrykker dette.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på opmærksomhed på borgerne og borgernes behov for mad.</p>

	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 5:</p> <p>6. Tilsynet anbefaler, fokus på om borgeren får den træning, borgeren er berettiget til, samt at der tilbydes en ny tid ved aflysning af træning.</p>
	<p>Kvalitetsmål/målepunkt 6:</p> <p>7. Tilsynet anbefaler, fokus på at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.</p>
	<p>Klippekort:</p> <p>8. Tilsynet anbefaler, at det tydeliggøres for borgeren forud for besøg, hvilken dag borgeren har klippekort. Flere udtrykker behov for dette.</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?

Myndighed er forpligtet til at oplyse borgerne om deres rettigheder og muligheder i forhold til opstart af hjælp, så det er vores udgangspunkt i henhold til klippekort, fleksibel hjemmehjælp og APV (jævnfør Indsatskatalog s. 13).

I borgers hjem henholder vores personale sig til den pjece, som Myndighedsafdelingen har udleveret og oplyst borger ud fra.

Herudover har vi et skriv, som vi selv har udarbejdet i distriktet, som vi tager med til borger. Samme information er skrevet under vores instrukser på VK Intra.

Brug af klippekorts-funktionen aftales i praksis mellem personale (kontaktperson/planlægger), herunder aftale om opsparing af klip eller det indholdsmæssige.

I henhold til at sikre driften vedrørende de visiterede ydelser omkring personlig pleje, må vi ind imellem rykke klippekortet til en anden dag eller uge. Det aftales med den enkelte borger.

Er der på dagen brug for klippekortet, kontaktes borger og informeres omkring dette.

2. OPLYSNINGER

2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt VD4
Adresse
Hejlskovparken 60A, 6040 Egtved
Distriktsleder
Lone Le Fevre
Antal borgere
131 borgere (uge 49)
Periode for tilsynsbesøgende
12. december 2022 - 14. december 2022
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Fem borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Fire 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 Anne Katrine Riis Jakobsen, folkesundhedsvidenskab

2.2 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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