

# TILSYNSRAPPORT

## VEJLE KOMMUNE

VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR

Distrikt ØD3



Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen

Januar 2023

# 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<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 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 ØD3 har i perioden fra den 4. januar 2023 til den 9. januar 2023 haft uanmeldte tilsyn af tilsynskonsulenterne Maria Karmisholt Laursen og Anne Katrine Riis Jakobsen, som begge er ansat ved Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune. Tilsynet er foregået i januar 2023, men er en del af tilsynene for år 2022.

---

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

Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet. 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 ØD3. 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 ØD3 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 ØD3 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 ØD3.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt ØD3 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 ØD3	<b>Tilfredse</b>
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	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	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	3. Hjælpen leveres 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

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

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Delvis – hjælpen bliver delvis tilrettelagt i et samarbejde med mig. Jeg oplever, at medarbejderne forsøger at møde mit ønske med besøg kl. 9, men det kan ikke altid lade sig gøre. Jeg er forstående overfor det."*

*"Delvis – hjælpen bliver delvis tilrettelagt i et samarbejde med mig. En pårørende har stået for meget af tilrettelæggelsen, men det er også fint. Jeg er fint tilfreds med samarbejdet med medarbejderne."*

*"Delvis – der er et godt samarbejde med de fleste medarbejdere, men jeg har det selvfølgelig bedre med nogle medarbejdere end andre. I weekenden var der en sur medarbejder, som ikke er her så tit, og det påvirker mit humør hele dagen."*

*"Ja – der er et godt samarbejde med medarbejderne. Men jeg får ikke så meget hjælp mere."*

### Evt. pårørendes kommentarer

*"Delvis – jeg oplever, at der kan være lidt problemer med samarbejdet med aftenvagten, men jeg har snakket med visitator om problemerne i dag, og mine og borgerens bekymringer er blevet mødt, så jeg håber det bliver bedre."*

*”Delvis – der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Nogle medarbejdere kan godt være kort for hovedet overfor borgeren. Borgeren har fortalt mig, at medarbejderne nogle gange går, hvis borgeren ikke når at låse døren op for dem. Det sker typisk, hvis borgeren er på toilet eller er faldet i søvn, og derfor ikke hurtigt kan komme op og låse døren op. Dette til trods for, at der er installeret nøgleboks, som medarbejderne har koden til.”*

### **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, ligeværdig og åben dialog med medarbejderne, der kommer i borgerens hjem.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Medarbejderne er meget flinke.”*

*”Ja – jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Medarbejderne er meget søde.”*

*”Ja – jeg bliver behandlet med respekt. Jeg siger fra, hvis jeg er utilfreds.”*

*”Ja – jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Men der er nogle medarbejdere, der haster videre til den næste. Ja, jeg oplever en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem, med undtagelse af enkelte medarbejdere.”*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Ja – jeg oplever, at borgeren bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Mit indtryk er, at borgerens ønsker er blevet respekteret og imødekommet.”*

*”Ja – jeg oplever, der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Der har været en enkelt episode, men der sagde borgeren selv fra, og borgeren og medarbejderen fik løst problemet sammen.”*

*”Ja – borgeren bliver generelt behandlet med respekt og ligeværdighed. Der er dog stor forskel på medarbejderne.”*

### **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.

14 af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i hverdagen. En borger svarer nej til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja – jeg er orienteret omkring hvilke opgaver, jeg er bevilget hjælp til.”*

*”Nej – jeg får ikke brugt mine ressourcer i min hverdag, men det er ikke hjemmeplejens skyld, og jeg ønsker ikke mere hjælp. Jeg synes bare ikke, jeg får gjort nok ved mit hjem grundet min situation lige nu.”*

*”Ja – jeg gør, hvad jeg kan i løbet af dagen, men jeg kan ingenting for tiden.”*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Ja – borgeren får brugt sine ressourcer i sin hverdag. Jeg tror dog, at borgeren kan klare mere personlig hygiejne selv, hvis borgeren bliver guidet til det.”*

## 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

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

11 af de interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp de modtager kunne være anderledes/bedre. To af de interviewede svarer delvis til spørgsmålet, en borger svarer ja til spørgsmålet og en borger svarer ved ikke.

14 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

14 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, og en svarer ved ikke.

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

13 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en svarer nej.

De 15 interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, eller at har de aldrig prøvet en aflysning.

10 af de interviewede borgere udtrykker:



*”Delvis – hjælpen, jeg modtager, kan godt være lidt bedre. Mit bad går alt for hurtigt. Medarbejderne siger de ikke har tid, fordi de skal videre til den næste. Der er særligt en medarbejder, der er for hurtig, og det er ikke kun i forbindelse med badet men i det hele taget. Ja, jeg synes medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Nogle gange kan medarbejderne godt komme lidt sent på formiddagen, men det er typisk på grund af sygdom blandt medarbejderne.”*

*”Ja – medarbejderne følger op på mig. De spørger altid, hvordan jeg har det. Medarbejderne kommer altid. Det har svigtet et par enkelte gange, at medarbejderne ikke er kommet uden, de har meldt afbud. Det har primært været i forbindelse med ferier. Det er okay.”*

*”Ja, der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Hvis medarbejderne er i tvivl om noget, så spørger de bare. Ja, medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Det kan dog svinge lidt, hvornår medarbejderne kommer om morgenen, men jeg er helt forstående overfor det.”*

*”Delvis – jeg er ikke helt tilfreds med hjælpen. Der mangler lidt. Jeg er helt ny i forhold til den hjælp jeg får nu, og jeg vil ikke være utilfreds. Jeg forstår godt, at medarbejderne lige skal ind i rutinerne. Det kan også være lidt frustrerende, når medarbejderne siger, de kommer lige om 10-15 minutter, men der så alligevel går en halv time eller mere. Nej, medarbejderne overholder ikke de aftalte tidspunkter – det kan de ikke, og det er helt forståeligt.”*

*”Nej – hjælpen, jeg modtager, skal ikke være anderledes/bedre. Dog ønsker jeg, at besøget om aftenen er lidt senere. Det skal helst ikke være før kl. 20.00, da jeg ikke er klar til at komme i seng så tidligt. Tidsrummet for besøg om aftenen kan svinge meget fra 19.30 til 22.00.” Tilsynsførende har den 05.01.23 været i dialog med planlægger, som vil gå videre med ønsket.*

*Ja – medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have. Medarbejderne kan se det på deres telefoner. Medarbejderne kommer altid. Det er kun, hvis jeg selv aflyser, at medarbejderne ikke kommer.”*

*”Nej – hjælpen jeg modtager, skal ikke være anderledes/bedre. Det kan dog være lidt svært sprogligt at forstå medarbejdere af anden etnisk baggrund, men det er ikke et stort problem. Jeg har også en gang prøvet at vente en time i badet på den samme medarbejder. Jeg vil helst ikke have hjælp fra den medarbejder, da jeg ikke føler, medarbejderen er god til at hjælpe. Jeg har spurgt planlægger, om den specifikke medarbejder kan undlades hos mig.”*

*”Nej – hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Der kan dog være sproglige vanskeligheder med medarbejdere af anden etnisk baggrund, hvilket er en udfordring, da jeg ikke forstår medarbejderne. Ja, medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter nogenlunde. Tiden kan dog godt svinge lidt.”*

*”Ja – jeg er tilfreds med hjælpen, men med undtagelse af enkelte medarbejdere, som jeg ikke er helt tilfreds med. Delvis, hjælpen kan godt blive lidt anderledes. Jeg skal være klar kl. 9.30 onsdag og torsdag, men jeg oplever jævnlige, at medarbejderne ikke kommer tidligt nok, så vi kan nå at være færdige til kl. 9.30. Derudover synes jeg, det er frustrerende, at der kommer så mange forskellige medarbejdere i løbet af dagen og ugen. Jeg har skrevet mange sedler, som er rundt i huset i et forsøg på, at de forskellige medarbejdere skal huske på mine udfordringer. For eksempel må bølter ikke lukkes for stramt, ellers kan jeg ikke åbne dem, når jeg er alene.*

*Jeg oplever delvis, at medarbejderne følger op på mig og tager hånd om min situation. Jeg ønsker mere fokus på mig og mine behov. Jeg føler, at mange af de mere grønne medarbejdere ikke kender noget til min diagnose og de udfordringer den medfører.*

*Ved skiftende medarbejdere oplever jeg nogle gange, at medarbejderne ikke snakker nok sammen. Beskeder jeg har givet til morgenhjælpen, bliver ikke altid videregivet til medarbejderne, der kommer om eftermiddagen/aftenen.*

*Det er vigtigt at sige, jeg helt overordnet er glad og tilfreds – punkterne er bare steder, hvor hjælpen kan blive bedre.”*

*”Ja – hjælpen kan godt være bedre. Jeg har ikke fået genoptræning siden, jeg er flyttet. Det savner jeg. Jeg er faldet mindst tre gange siden, så jeg har et stort ønske om at få træning. Derudover mangler jeg hjælp til indkøb af varer. Ja, medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det. Medarbejderne spørger altid.” Tilsynsførende har den 10.01.23 været i dialog med planlægger, som blandt andet følger op på, hvorfor borgeren ikke får træning.*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Ja – medarbejderne ved hvilken hjælp, borgeren skal have, når de kommer. Det kan halte lidt i ferier, men til dagligt ved medarbejderne, hvad de skal hjælpe med. Der er en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere – hvis ikke, så forklarer borgeren medarbejderne, hvordan det skal være.”*

*”Delvis - Hjælpen kan godt være lidt bedre. Jeg har et indtryk af, at borgeren ikke altid bliver lejret på siden, trods det anbefales grundet borgerens situation. Borgeren fortæller, at borgeren er blevet lagt i seng omkring kl. 20 og først taget op omkring kl. 10 en dag – det er for lang tid for borgeren at ligge i sengen. Og når borgeren først får frokost ved 10-tiden, kommer frokosten nærmest lige oveni, så det bør planlægges lidt bedre. Dog er jeg forstående overfor, at hjælpen er ny, så der lige skal laves rutiner, og*

*det hele skal startes ordentligt op. Der er delvis sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere. Mit indtryk er, at nogle medarbejdere er meget kompetente, og nogle medarbejdere er mere grønne i det, så hjælpen er ikke helt kontinuerlig.”*

*”Borgeren har aldrig fået en opstartssamtale, hvilket borgeren har brug for. Borgeren føler, det hele er gået lidt hurtigt, og der har manglet planlægning i forhold til tingene derhjemme, og borgeren har manglet informationer generelt. Borgeren mangler for eksempel informationer om klippekortet, og hvad det kan bruges til.”* Tilsynsførende har den 05.01.23 været i dialog med planlægger. Planlæggeren fortæller, at opstartsmødet har foregået telefonisk og anerkender, at der nok skal et fysisk opstartsmøde til, for at borgeren føler sig godt startet op.

*”Ja – jeg er tilfreds med hjælpen. Det er jo nok sådan, det må være, men jeg ser nogle punkter, der kan være bedre. Det gælder blandt andet, at medarbejderne selv skal låse sig ind, hvis borgeren ikke er hurtig nok til at åbne, og at der er en ekstra opmærksomhed på, at borgeren får nødkald på, da borgeren ofte glemmer det selv. Derudover kan jeg ikke forstå, at borgeren ikke længere får træning, som borgeren gjorde tidligere. Borgerens funktionsniveau bliver hurtigt dårligere, og borgeren er faldet to gange bare i år.*

*Jeg oplever delvis, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. Borgeren forsøger somme tider at få sagt, hvordan borgeren har det, men det afhænger meget af, hvilken medarbejder der kommer, om borgeren bliver hørt.”* Tilsynsførende har den 10.01.23 været i dialog med planlægger angående nødkald og træning. Planlægger følger op på nødkald og følger op på, hvorfor borgeren ikke får træning.

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

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i et af de besøgte hjem, hvor der er en medarbejder til stede. Det observeres, at medarbejderen bærer uniform og synligt ID-kort.

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. En af de fem borgere er for nyligt visiteret træning og har kun haft opstartssamtale. Borgeren har derfor ikke besvaret spørgsmålene relateret til træning. Fire af de interviewede oplever, at medarbejderne ved, hvilken indsats borgeren skal have, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt, og at tidspunkter overholdes. Tre af de interviewede borgere oplever, at der er opsat mål for træning. En borger svarer ved ikke til spørgsmålet. Tre af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning, og en borger svarer nej til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

*”Nej – jeg tilbydes ikke altid et andet tidspunkt ved aflysning af træning. Hvis terapeuten er syg, aflyses træningen den pågældende uge.”*

*”Ja – jeg får genoptræning, men jeg er lige startet op, og har kun haft en intro, så jeg kan ikke svare på spørgsmålene. Fysioterapeuten kommer igen senere i dag.”*

#### Evt. pårørendes kommentarer

*Ved ikke – jeg ved ikke om borgeren får tilbudt en ny træningstid ved aflysning. Men jeg ved, at borgeren og terapeuten har snakket om det, så jeg tror, der er fint styr 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

Fem af de interviewede borgere oplever, at borgerens ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen. Tre af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og syv borgere svarer ved ikke til spørgsmålet.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej – jeg er ikke klar over, at fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen."*

*"Ja – jeg oplever at medarbejderne er fleksible. I går var der for eksempel en medarbejder, der tørrede mit gulv over, da jeg havde spildt noget. Medarbejderne spørger altid, om de kan hjælpe med mere. Jeg kender dog ikke til fleksibel hjemmehjælp."*

*"Nej – mit indtryk er, at medarbejderne kun gør det, de må/skal. Måske der er en enkelt, der gør lidt ekstra. Jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."*

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

*"Ja – jeg oplever, at medarbejderne er fleksible i forhold til hjælpen."*

*"Ja – mine ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen. Har dog prøvet en gang, at en medarbejder ikke ville tømme postkassen for mig."*

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

*"Ved ikke – jeg kender ikke fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant for mig med den hjælp jeg får."*

#### Evt. pårørendes kommentarer

*Ved ikke – jeg ved ikke, om borgerens ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp kan tilgodeses i hverdagen, men jeg ved, at nogle medarbejdere har fortalt borgeren om muligheden ved opstart af hjælpen, og jeg tror, borgeren vil bruge det, hvis det er relevant."*

## 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.

---

## Andre kvalitetsmål/målepunkter som ligger ud over serviceloven.

### Klippekort

#### Borgernes oplevelser

Seks af de interviewede borgere har klippekort, hvoraf en borger ikke anvender klippekortet. Tre af de interviewede borgere deltager i anvendelsen af klippekortet, en borger svarer delvis til spørgsmålet, og en borger anvender ikke klippekortet. En borger er nyligt visiteret klippekort, og har ikke brugt det endnu.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

*"Jeg anvender ikke klippekortet. Jeg er usikker på, hvad klippekortet kan bruges til og hvordan. Det vil jeg gerne have en snak med hjemmeplejen om."*

*"Ja – jeg har klippekort, men det er ikke startet op endnu, så jeg ved ikke, hvad jeg kan bruge det på og hvornår. Jeg forventer at høre mere om det i dag eller i morgen."*

*"Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger klippekortet til rengøring og til at snakke med en medarbejder."*

*"Ja – jeg har klippekort, men det er helt nyt, så jeg har kun brugt det på en enkelt samtale indtil videre."*

*"Ja – jeg har klippekort. Jeg bruger det ofte på samtaler/snak. Jeg ønsker, at få en samtale med medarbejder om, hvilken dag og tidspunkt jeg kan bruge klippekortet. Derudover ønsker jeg en snak om, hvad jeg kan bruge klippekortet til."*

#### Evt. pårørendes kommentarer

*"Ja – borgeren har klippekort. Borgeren bruger det på rengøring i hjemmet."*

### 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.

## 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.

<b>BEMÆRKNINGER</b>	<b>ANBEFALINGER</b>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 1:</b></p> <p>1. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælp tilrettelægges i et samarbejde med borgerne ud fra borgernes ønsker og behov, samt at der er fokus på det gode samarbejde med borgeren.</p> <p>2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne anvender borgerens nøgleboks, hvis ikke borgeren selv låser op.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 2:</b></p> <p>3. Tilsynet anbefaler fokus på den gode tone og adfærd ved medarbejderne, samt fokus på, at medarbejderne sprogligt kan kommunikere med borgerne.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 4:</b></p> <p>4. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere så vidt muligt overholder tidspunkter, samt at der meldes afbud til borgeren, hvis besøg aflyses.</p>

	<p>5. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejderne samarbejder og giver beskeder videre, samt at medarbejderne er orienterede i hvilken hjælp, de skal levere forud for besøg.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler, at der så vidt muligt er fokus på kontinuitet i hvilke medarbejdere, der besøger borgerne. Flere borgere udtrykker behov for dette.</p> <p>7. Tilsynet anbefaler fokus på at lejre borgeren på siden, som er anbefalet grundet borgerens tilstand.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 5:</b></p> <p>8. Tilsynet anbefaler at træning kan flyttes inden for fem hverdage ifølge aftale med borgeren. Træning kan ikke aflyses.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål/målepunkt 6:</b></p> <p>9. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.</p>
	<p><b>Klippekort:</b></p> <p>10. Tilsynet anbefaler, at det tydeliggøres overfor borgeren, at borgeren har klippekort, samt at det tydeliggøres, hvad klippekort kan anvendes til og hvornår.</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?

Vores planlægger, planlægger klippekortene i borgerens kalenderen.

Der er lavet en handleanvisning til klippekortet, så den ansatte kan se, hvad klippekortet kan bruges på – hvad der har været lavet før – hvis borger ikke selv ved, hvad de skal bruge det til. Vi opfordrer de ansatte til at skrive i journalen, hvad de har lavet til klippekort, så den næste også kan se det

Vi siger nok ikke ”nu har du klippekort”, da de ansatte ofte kender borgeren godt og ved, hvad de gerne vil bruge tiden på.

Det er sjældent, at vi må aflyse klippekortet. Hvis vi aflyser, siger vi det om morgenen til den ansatte, som så siger det videre. Om fredagen gennemser planlægger alle klippekort, om nogle har været aflyst og i så fald, om de skal flyttes til næste uge.

## 2. OPLYSNINGER

### 2.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Navn på hjemmeplejeleverandøren</b>
ØD3
<b>Adresse</b>
Bakkeager 4, 7120 Vejle Ø
<b>Distriktsleder</b>
Helle Mølgaard Alling
<b>Antal borgere</b>
112 borgere (uge 1)
<b>Periode for tilsynsbesøgende</b>
Den 4. januar 2023 – 9. januar 2023
<b>Deltagere i interviews</b>
Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
<b>Tilsynsførende</b>
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.