

**TILSYNSRAPPORT  
VEJLE KOMMUNE  
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR  
VD2 Team Syd, Midt og Øst**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen  
Juli 2023

# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Navn på hjemmeplejeleverandøren</b>
VD2 Team Midt, Syd og Øst
<b>Adresse</b>
Teglgårdsvej 15, 3. sal, 7100 Vejle
<b>Distriktsleder</b>
VD2 Team Syd: Krista Sørensen VD2 Team Øst: Pia Bruus VD2 Team Midt: Krista Sørensen og Pia Bruus
<b>Antal borgere</b>
239 borgere (uge 26)
<b>Periode for tilsynsbesøgende</b>
Tirsdag d. 4. juli 2023 – fredag d. 14. juli 2023
<b>Deltagere i interviews</b>
Tilsynet har været i dialog med 20 borgere. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Ni 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 Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ.

## 2. UANMELDT TILSYN I HJEMMEPLEJEN

### 2.1 BAGGRUND

Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen ved de kommunale og private leverandører. Seniorudvalget og ældrerådet orienteres én gang årligt om hovedkonklusionerne fra det forgangne års tilsyn.

Med henvisning til Servicelovens § 151 gennemføres der årlige uanmeldte tilsyn i de forskellige hjemmeplejedistrikter i Vejle Kommune. Tilsynene foretages både på kommunale og private leverandører i Vejle Kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver, Servicelovens § 83, § 83a og § 86, der løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer, samt kommunens 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 de kommunale og private leverandører. Der er anvendt spørgeskema i dialogen med borgere og pårørende. Tilsynene foregår i borgernes bolig og efterfølgende telefonisk interviews af pårørende, hvis borgeren har givet samtykke hertil.

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

Der skal tages højde for, at de interviewede borgere opleves som værende på forskellige kognitive niveauer i forhold til hukommelse og funktionsniveau. De enkelte tilsyn er et øjebliksbillede på den pågældende dag.

### 1.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i distrikt VD2 Team Midt, Syd og Øst. På baggrund af analysen af det datamateriale, som

---

<sup>1</sup> Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2023  
[indsatskatalog-2023-net.pdf \(vejle.dk\)](#)

er indsamlet igennem interviews, observationer og skriftligt materiale, er tilsynet kommet frem til følgende vurdering:

Tilsynet vurderer, at Distrikt VD2 Team Midt, Syd og Øst placeres i kategori **tilfredse** (se skema 1, under punkt 2.3 score i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Distrikt VD2 Team Midt, Syd og Øst vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 4 og 6 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt VD2 Team Midt, Syd og Øst.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt VD2 Team Midt, Syd og Øst er **tilfredse** med den hjælp, de modtager.

## 2.3 SCORE

For hvert kvalitetsmål, der undersøges i tilsynet, opnår distriktet en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (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
3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af borgernes, pårørendes og tilsynsførendes samlede tilfredshedsoplevelse i forhold til tilsynets 6 kvalitetsmål, er den samlede tilfredshed med hjemmeplejeleverandøren vurderet og kategoriseret i én af følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

### Skema 1

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af Distrikt VD2 Team Syd, Midt og Øst	<b>Tilfredse</b>
Kvalitetsmål	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

2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
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
4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet

## Skema 2

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

## 2.4. OPLEVELSER/KOMMENTARER I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL

### Kvalitetsmål 1

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

### Borgernes oplevelser

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

12 af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Fire af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, to borgere svarer nej, og to borgere svarer 'ved ikke'.

13 af de interviewede borgere udtrykker:

*"Hovedsageligt er der et godt samarbejde med medarbejderne, der kommer i mit hjem, og hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. På dage hvor jeg har det skidt, hjælper medarbejderne mig også gerne lidt ekstra."*

*"Jeg er godt tilfreds med samarbejdet."*

*"Der er sommetider et godt samarbejde med medarbejderne, og sommetider er der ikke."*

*"Nej, hjælpen bliver ikke tilrettelagt i samarbejde med mig, det er medarbejdernes procedurer, de følger. Det er fint for mig."*

*"Ved ikke, jeg har ikke lige tænkt på, om hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig."*

*"Der er et godt samarbejde med medarbejderne, især medarbejderen som kom i morges. Medarbejderne bestemmer tilrettelæggelsen af hjælpen. Nogle medarbejdere er elendige og kan ikke engang snakke ordentlig dansk."*

*"Hjælpen bliver delvis tilrettelagt i samarbejde med mig. Jeg bliver lagt i seng omkring kl. 21, og så er der længe til, jeg bliver hjulpet på toilettet. Ofte bliver jeg først hjulpet på toilet omkring kl. 2.30."*

*"Der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i mit hjem. Det er de sødeste mennesker."*

*"Efter der er kommet en fast kerne af medarbejdere, er samarbejdet blevet rigtig godt. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Jeg fortæller medarbejderne, hvordan jeg gerne vil have tingene. Alle lytter efter."*

*"Ja, der er et godt samarbejde med de fleste medarbejdere. Der er en enkelt medarbejder, der jager på mig, det kan jeg ikke lide. De medarbejdere, der kommer om eftermiddagen, er rigtig søde. Der er nogle enkelte medarbejdere, der tit har meget meget travlt og jager på mig. Det kan jeg ikke lide. Jeg har selv tilrettelagt en stor del af hjælpen."*

*"Jeg tror, der er et godt samarbejde med de fleste i hvert fald. Jeg oplever, at borgeren er tilfreds, så det er godt."*

*"Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne, der kommer i mit hjem. Der er en fantastisk medarbejder, der kommer om aftenen, og der kommer en fantastisk medarbejder om dagen, som også elsker sit arbejde. Nogle af medarbejderne er meget hurtige med at komme ud ad døren igen, og nogle medarbejdere er generelt meget*

dårlige til deres arbejde. Hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig ved de medarbejdere, der tager deres arbejde alvorligt.”

”Ja, efterhånden er samarbejdet blevet godt. Jeg synes delvis, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Tidspunkterne, hvor medarbejderne kommer, kan jeg ikke være med til at bestemme. Og jeg forstår ikke, at jeg ikke kan få mere træning med en fysioterapeut, eller at jeg ikke må bruge kommunens træningsfaciliteter uden for åbningstiderne.”

”Medarbejderne er alletiders, jeg har et godt samarbejde med dem.”

### **Evt. pårørendes kommentarer**

”Ja, jeg synes, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg hjælper også borgeren med bad. Det er kun, når jeg er væk, at det er meget vigtigt, medarbejderne kommer. Medarbejderne forsøger at tilrettelægge i samarbejde med borgeren. I praksis kan det ikke altid lade sig gøre, men det er okay.”

”Hjælpen bliver både og tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Det kan være svært at sige.”

”Ja, der er et godt samarbejde med de medarbejdere, som kommer her. Der kommer dog ekstremt mange forskellige medarbejdere, men de er søde allesammen. Det kunne være rart, hvis alle medarbejdere kendte de normale procedurer. Hjælpen tilrettelægges ikke i samarbejde med borgeren, det er en fast procedure, og det er okay for borgeren. Nogle gange glemmes ting dog.”

”Nej, jeg oplever ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Vi ville gerne have større bleer, men vi har begrænsning på bleer til borgeren. Vi har allerede haft et møde med lederen og nogle medarbejdere angående lift. Der er både loftlift og stålift i hjemmet, hvor ståliften skal bruges når muligt, men den bliver aldrig brugt. Det er kun loftliften, medarbejderne vil bruge.” Det ses i omsorgssystemet, at der er en faglig grund til at ståliften ikke bruges.

”Hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Det er småting, der har været, og medarbejderne har lyttet på de udfordringer, der har været.”

”Der er et godt samarbejde mellem medarbejderne og borgeren. Hjælpen bliver delvis tilrettelagt i et samarbejde med borgeren, i starten var det lidt svære, end det er nu.”

*”Hjælpen bliver delvis tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Vi har brugt fire år på at snakke med distriktslederen og planlæggeren om, hvordan hjælpen skal være. Medarbejderne gør det rigtig godt, men kontoret mangler forståelse for, hvilke behov borgeren har. Når jeg ringer ind til kontoret med noget, kan jeg have følelsen af, at de er trætte af, at jeg nu ringer igen.”*

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

---

## **Kvalitetsmål 2**

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

### **Borgernes oplevelser**

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

De 20 interviewede borgere oplever, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.

10 af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja, der er i hvert fald en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer her. Jeg har intet at klage over.”*

*”Jeg bliver behandlet med respekt af de fleste medarbejdere, med undtagelse af én, som jeg virkelig ikke kan lide.”*

*”Jeg bliver for det meste behandlet med respekt, men forleden kom der en ny medarbejder, som ikke engang introducerede sig med sit navn. Det, synes jeg, er uhøfligt. Men ellers oplever jeg en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem.”*

*”Jeg bliver behandlet med respekt, og der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer her. Mit indtryk er også, at medarbejderne er glade for at komme hos mig.”*

*”Ja, jeg oplever en god tone og adfærd ved medarbejderne. De faste medarbejdere taler med mig og ikke om mig. Det betyder rigtig meget for mig.”*



*”Ja, jeg bliver generelt behandlet med respekt og ligeværdighed med undtagelse af et par ganske få medarbejdere.”*

*”Der er en god tone og adfærd ved de fleste medarbejdere.”*

*”Jeg bliver generelt behandlet med respekt. Der er dog to medarbejdere, som er ret sure, og som mener, jeg kan gøre mange ting selv, som jeg ikke kan klare. Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne, men der er dog nogle få medarbejdere, hvor man tænker, at de ikke kan lide deres arbejde. Men medarbejderne har nok også travlt, og de virker stressede.”*

*”Medarbejderne er meget søde og rare.”*

*”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Vi har det sjovt sammen og laver sjov med hinanden.”*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Medarbejderne er søde og fleksible.”*

*”Det er ikke alle medarbejdere borgeren er lige begejstret ved.”*

*”Jeg oplever en god tone og adfærd ved medarbejderne. Medarbejderne er gennemgående meget søde og imødekommende. Jeg sætter stor pris på, når nye medarbejdere præsenterer sig, især når det er vikarer, og det gør de ofte.”*

*”Overordnet er medarbejderne rigtig søde. Der er et par medarbejdere, der kan være meget kommanderende overfor borgeren, men de fleste er rigtig søde.”*

*”Medarbejderne er flinke og behandler borgeren med respekt.”*

*”Ja, jeg oplever en god tone og adfærd ved medarbejderne. Det er ikke alle medarbejdere, man klikker lige godt med, men borgeren er ikke utilfreds, så det er godt.”*

*”Der er delvis en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Der er en god tone, men det er lidt udfordrende med hygiejnen ift. brug af handsker. Det må der gerne følges op på.”*

*”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. De faste medarbejdere passer perfekt ind med en god humor.”*

## Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

---

### Kvalitetsmål 3

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

#### Borgernes oplevelser

De 20 interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til.

De 20 interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*"Jeg gør, hvad jeg kan, men jeg kan ikke andet end at sidde ned og køre lidt rundt i min stol. Jeg er fuldstændig afhængig af hjælp."*

*"Ja, jeg gør, hvad jeg kan i løbet af dagen. Jeg forsøger da selv at lave mad og sådan."*

*"Jeg er fuldt orienteret om hvilke opgaver, jeg er bevilliget hjælp til. Jeg har det også stående på skrift. Jeg får brugt mine ressourcer i løbet af dagen og får kun hjælp til det, jeg ikke selv kan."*

*"Jeg gør alt, hvad jeg kan selv. Og enkelte dage kan jeg klare nogle af de visiterede opgaver selv."*

#### Evt. pårørendes kommentarer

*"Jeg er orienteret om, hvad borgeren er visiteret hjælp til, men det tog lidt tid, før jeg fik det at vide."*

*"Borgeren gør, hvad borgeren kan, men medarbejderne udnytter ikke borgerens ressourcer. Medarbejderne bruger fx ikke ståliften, selvom borgeren godt kan. Jeg føler, at medarbejderne er bange for at røre borgeren."* Det læses i omsorgssystemet, at der er en faglig grund til, at medarbejderne ikke bruger ståliften, og at denne grund er formidlet til den pårørende.

*"Borgeren gør, hvad borgeren selv kan. Borgeren gør bl.a. selv rent."*

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

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

---

#### **Kvalitetsmål 4**

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

##### **Borgernes oplevelser**

15 af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. Fire af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

14 af de interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp de modtager kunne være anderledes/bedre. Fire af de interviewede svarer delvis til spørgsmålet, og to borgere svarer ja.

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

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

14 af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp, borgeren modtager uanset, hvilken medarbejder der kommer. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og fire borgere svarer nej.

11 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. Fire af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og fem borgere svarer nej.

Seks af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end 1 time. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, fem borgere svarer nej, og syv borgere svarer, at de ikke har prøvet, tidspunktet afveg med mere end en time.

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

17 af de interviewede borgere udtrykker:

*"Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Jeg vil dog gerne have hjælp til at bestille og hente min medicin. Jeg har spurgt en medarbejder, som ville følge op på det, men medarbejderne har ikke vendt tilbage med et svar endnu. Der kommer ind imellem nye medarbejdere, og de er også gode til at hjælpe mig."*

*"Jeg er delvis tilfreds med hjælpen. Jeg vil gerne have hjælp til min hårvask igen - i hvert fald bare et par dage om ugen, men hårvasken er blevet sparret væk. Udover at jeg gerne vil have hjælp til hårvask, er der ikke andet, der skal være bedre. Medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det og tager hånd om det, hvis der er noget. Medarbejderne tilkalder fx sygeplejersken, hvis der er noget. Medarbejderne er omsorgsfulde og hjælpsomme, hvis jeg har det dårligt. Når der kommer nye medarbejdere, ved de ikke hvilken hjælp, jeg skal have. Nye medarbejdere læser ikke på deres papirer, hvad der skal gøres. Jeg skal fortælle nye medarbejdere, hvad de skal hjælpe med. Men de faste medarbejdere ved altid, hvad de skal. Hjælpen svinger lidt alt efter hvilken medarbejder, der hjælper mig. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Det kan være svært at sige, da jeg ikke rigtig ved, hvornår medarbejderne skal være her. Nogle gange kommer medarbejderne ved 9-tiden og andre gange først 10.15. Jeg har en gang oplevet, at en medarbejder først kom kl. 12.30, uden at jeg havde fået besked. Men det er ikke de faste, der kommer for sent, det er kun ved vikarer."*

*"Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter, det varierer maksimalt med 30 min. Mit besøg er aldrig blevet aflyst."*

*"Jeg er sommetider tilfreds med hjælpen, og sommetider er jeg ikke tilfreds. Jeg oplever, at jeg nogle gange får besked om, at medarbejderen kommer om 10 minutter, men så går der alligevel 1 time. Jeg kan have svært ved at forstå nogle medarbejdere, det er irriterende. Min el kørestol er for nyligt blevet lavet om, hvilket ikke fungerer for mig. Det skal laves tilbage til det gamle. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe mig med, de kan slå det op, hvis de er i tvivl. Der er ikke sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Medarbejderne kommer nogenlunde til de aftalte tidspunkter, det er sjældent, at medarbejderen kommer mere end 30 minutter for sent."*

*"Nej, medarbejderne overholder ikke de aftalte tidspunkter, der er nogle svipsere ind imellem. Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne har aflyst mit besøg, men jeg er blevet glemt en enkelt gang, hvor jeg ikke fik hjælp. Det er dog lidt tid siden."*

*”Jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får. Dog ville jeg gerne stå lidt mere op, men det vil medarbejderne ikke hjælpe med. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen ved skiftende medarbejdere – der er forskel på hjælpen alt efter hvilke medarbejdere, der kommer.”*

Det læses i omsorgssystemet, at der er en faglig grund til, at medarbejderne ikke hjælper borgeren med at stå op.

*”Jeg er ikke tilfreds med hjælpen, og den kunne godt være bedre. Medarbejderne skulle have mindst 5 minutter mere, nogle medarbejdere er næsten på vej ud ad døren, inden de har været inde, og alle medarbejdere skal kunne skifte batterier, det kan/vil alle medarbejdere ikke nu. Nogle medarbejdere er af anden etnisk baggrund og kan ikke dansk. Alle medarbejdere skal kunne læse mine breve, da jeg er visiteret hjælp til det. Men medarbejdere af anden etnisk baggrund læser brevene for dem selv og siger derefter, hvad de mener, der står. Hjemmeplejen burde ikke sende medarbejdere af anden etnisk baggrund, som ikke kan læse/skrive/snakke ordentligt dansk ud til en borger, der er blind og ikke hører så godt. Nogle medarbejdere følger op på mig, og andre gør ikke. Særligt nogle af de unge medarbejdere af anden etnisk baggrund siger/gør ikke ret meget, når de er her, så de følger ikke op på mig. Der er stor forskel på hjælpen afhængigt af, hvilke medarbejdere der kommer – nogle medarbejdere er nærmest på vej ud, inden de er kommet ind i lejligheden. Tidspunktet varierer meget for mig. Morgenmaden vil jeg gerne have kl. 7.30, men medarbejderne kommer sjaskende kl. 8.30, så jeg er nødt til selv at lave den, hvilket medfører, at jeg får ondt og bliver træt. Til middag kommer medarbejderne typisk mellem kl. 11.00 og 12.15. Klokkerne 11.00 er for tidligt for mig at få frokost. Der er et par medarbejdere, der har ringet og sagt, de kommer senere, men det er ikke alle, der gør det.”*

*”Jeg er tilfreds med hjælpen. Når man ikke kan selv, bliver man glad for, at der er nogle, som vil hjælpe. Jeg vil gerne have, at nye medarbejdere præsenterer sig, når de kommer første gang, men ellers er der ikke noget, der skal være bedre. Medarbejderne ved delvis, hvilken hjælp jeg skal have. Vikarer skal jeg ofte selv forklare, hvad jeg har brug for. Det virker ikke som om, vikarer læser op på mig inden. Men der er en sammenhæng i hjælpen uanset, men jeg er især glad for de faste medarbejdere. Tidspunktet kan godt variere lidt, men det er værst om natten.”*

*”De fleste medarbejdere følger op på, hvordan jeg har det. Medarbejderne er søde og hjælpsomme. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Jeg kan også guide medarbejderne lidt, så de hjælper mig med det, jeg har brug for. Jeg ved aldrig helt, hvornår medarbejderne kommer. Medarbejderne kan komme både kl. 8.30 eller 11.30. Jeg skal vente på, at medarbejderne kommer, så jeg kan ikke engang gå ned i postkassen. Jeg har aldrig fået et klokkeslæt for, hvornår de skal komme. Medarbejderne har kun kontaktet mig et par gange grundet forsinkelse.”*

"Jeg er tilfreds med hjælpen, men jeg er ikke tilfreds med, at jeg mister et bad fra næste måned af. Hjælpen skal ikke være anderledes. Det er nok svært at gøre det meget anderledes, end det er. Jeg bliver taget meget seriøs, når jeg kommer med mine ting og sager, så det er godt, og medarbejderne er meget opmærksomme. Jeg og de faste medarbejdere er fælles om at lære nye medarbejdere op, det er fint sådan. Der er selvfølgelig nogle medarbejdere, der er bedre end andre, som man også har en god kemi med. Men alle medarbejdere er gode, så jeg er godt tilfreds."

"Ja, jeg er tilfreds med hjælpen med undtagelse af, at de ikke vil godkende, at jeg får tørret hår en gang om ugen. Hjælpen skal ikke være anderledes, i det daglige går det rimeligt. Men jeg er ked af, at mit klippekort er taget fra mig. Og jeg synes ikke, det kan passe, at medarbejderne ikke må ryste min dyne, når jeg ikke selv kan. Så må kommunen give mig en rystefri dyne.

Jeg oplever, at medarbejderne følger op på mig, men jeg ved ikke, hvor meget medarbejderne fortæller videre på kontoret til de andre medarbejdere. Der er en sammenhæng uanset medarbejderen, og ellers siger jeg til, hvis medarbejderne glemmer noget. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter, der kan godt gå halvanden time fra det aftalte tidspunkt, men medarbejderne kontakter mig, hvis tidspunktet afviger. Især de faste medarbejdere er gode til at ringe."

"Medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det og tager hånd om min situation, især lige nu fordi jeg ikke har det så godt."

"Hjælpen kan ikke være anderledes/bedre. Min pårørende er god til at sige til og fra overfor medarbejderne. I det store og hele ved langt de fleste medarbejdere, hvad de skal hjælpe med. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men der er selvfølgelig forskel på mennesker."

"Jeg er delvis tilfreds med hjælpen. Jeg kunne bare godt tænke mig, at medarbejderne vidste mere om min tilstand. Medarbejderne burde have mere forstand på tingene ift. min tilstand. Hjælpen kan godt være bedre. Der er kun en eller to medarbejdere, der vasker op og tager affald med ud for mig. Alle medarbejdere burde gøre det, som jeg er visiteret hjælp til. Jeg ønsker, at nogle medarbejdere skal være mere opmærksomme på hygiejneregler. Især en medarbejder tager ikke handsker på, når medarbejderen laver min mad, og medarbejderen kan godt snakke i telefon imens. Det er kun nogle af medarbejderne, der følger op på mig, og der er ikke en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er stor forskel på hjælpen alt efter hvilken medarbejder, der kommer. Nogle medarbejdere er suveræne, og andre er overhovedet ikke. Jeg oplever ikke, at medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Det er første gang i dag, at jeg er blevet kontaktet og informeret om, at medarbejderne ikke kunne nå det til tiden." Problemstillingerne er videregivet og drøftet med distriktsleder og planlægger.

*”Bortset fra at tidspunkterne, hvor hjælpen kommer, svinger meget, er jeg tilfreds med hjælpen. Men det er frustrerende, at tidspunkterne varierer så meget. I går kom medarbejderen kl. 7.30, hvor jeg ikke var stået op endnu, så i dag stod jeg tidligere op, men medarbejderen er endnu ikke kommet, og klokken er over 10. Det er kun en sjælden gang imellem, at medarbejderne ringer og informerer mig om forsinkelser. Derudover ville jeg meget gerne fortsætte med fysioterapi, så jeg kan blive mere selvstændig. Der er en medarbejder, som er rigtig god, og så er der nogle medarbejdere, som ikke kan finde ud af at give mig støttestrømper på. Nogle medarbejdere kommer lidt let over hjælpen, synes jeg nok.”*

*”Jeg oplever, at medarbejderne kommer på meget forskellige tidspunkter. Om morgenen kommer de typisk mellem kl. 9 og 11, og til middag kommer de typisk mellem kl. 11 og 14. Jeg bliver ikke kontaktet, hvis tidspunktet afviger med mere end en time, men det gør heller ikke noget for mig.”*

*”Jeg kan ikke klage over hjælpen, jeg er godt tilfreds. Jeg vil dog gerne have følgeskab til frisøren, da jeg ikke kan gå så langt selv. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe mig med, og de spørger også gerne, om de lige skal tage opvasken. Medarbejderne kommer for det meste til den aftalte tid, men det er helt okay, når de ikke lige kommer til tiden.”*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Jeg er godt tilfreds med hjælpen, som borgeren får, og den skal ikke være bedre. Hjælpen fungerer fint nu, og medarbejderne følger op på borgeren. Hvis der er noget, tager medarbejderne hånd om det. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med, og der kommer flere gengangere, så det er godt.”*

*”Jeg synes, det er ærgerligt, at borgeren ikke får et rigtig bad længere, men jeg ved ikke helt hvordan det foregår. Og så ville jeg ønske, borgeren fik mere hjælp til rengøring, men det ved jeg godt kan være svært.”* Det læses i omsorgssystemet, at borgeren selv har fravalgt bad på badeværelset for tiden grundet borgerens tilstand. Dette bekræftes af planlægger.

*”Jeg er tilfreds med den hjælp, borgeren får. Det er rigtig godt, at medarbejderne kommer både morgen og aften. Jeg oplever, at medarbejderne er opmærksomme på borgeren og følger op. Borgeren faldt fornyeligt, hvor medarbejderne har været opmærksomme på det efterfølgende. Og medarbejderne smører borgeren med creme ved behov. Medarbejderne ved delvis, hvad de skal hjælpe med, når de kommer. De faste medarbejdere ved det, mens nogle vikarer spørger, hvad de skal hjælpe med, selvom de kan kigge på deres app, hvis det er. Det gør ikke så meget i borgerens og min situation. Medarbejderne kommer delvis til de aftalte tidspunkter. Den aftalte tidsramme er 7.30-*



8.30 om morgenen, men det er et par gange blevet kl. 9.30 først. Medarbejderne ringer nogle gange, når de er forsinket, men jeg har før fået besked om, at medarbejderne ikke har tid og overskud til at ringe. Hvis medarbejderne skal ringe, bliver det bare endnu senere, før de er her.”

”Jeg er tilfreds med den hjælp, som borgeren får, men nogle ting kan godt være lidt bedre. Jeg oplever, at medarbejderne er blevet mere opmærksomme på borgeren, men forleden var det igen mig, der måtte ringe efter en sygeplejerske. Derudover har jeg oplevet nogle gange, at borgerens natpose bliver taget af og ligger på badeværelsesgulvet med urin i hele dagen. Om aftenen blev den så tømt og sat på igen. Det er ikke hygiejnisk. De faste medarbejdere ved hvilken hjælp, borgeren skal have, men jeg tror, det kan være svært for vikarer/afløsere. De faste medarbejdere kender og forstår borgeren og borgerens rutiner, det gør vikarer/afløsere ikke.” Problemstillingen er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen tilkendegiver, at problemstillingen er kendt.

”Jeg er tilfreds med hjælpen, men den kan godt være bedre. Jeg føler medarbejderne ikke tør røre ved borgeren. Medarbejderne bruger ikke ståliften. Medarbejderne siger, at argumentet for, at de skal bruge loftliften, er, at de har loftliften, så den skal bruges. Jeg oplever ikke, der er en sammenhæng i hjælpen. Nogle medarbejdere har bare et arbejde, som de skal passe, og så er de ellers ude af vagten. Jeg oplever ikke, at medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Hvis borgeren ringer nødkald, så kommer medarbejderne ikke til det næste aftalte besøg. Til det sidste møde, som vi havde med ledelsen og nogle medarbejdere, blev det påpeget, at medarbejderne skulle komme til de faste besøg, også selvom der har været nødkald. Men det sker ikke.” Det læses i omsorgssystemet, at der er en faglig grund til at ståliften ikke bruges.

”Om medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med, kommer an på, hvem der kommer. Nye medarbejdere ved det ikke, og det virker ikke som om, de har læst op på det inden. Der er mest en sammenhæng i hjælpen ved de faste og kendte medarbejdere. Medarbejderne kommer delvis til de aftalte tidspunkter. Tidspunktet kan godt svinge en del om morgenen, men vi forstår det godt, der er mange, som skal have hjælp. Nogle medarbejdere er gode til at kontakte os, hvis de bliver mere end en time forsinket.”

”Medarbejderne følger op på borgeren og tager hånd om borgerens situation. Og medarbejderne er lydhøre overfor os, hvis der er noget.”

”Jeg er umiddelbart tilfreds med hjælpen, som borgeren får. Det eneste der kan være fokus på er, at medarbejderne skal fokusere på at informere borgeren om, at de kommer.”



*”Jeg er tilfreds med hjælpen, som borgeren får, og den skal ikke være bedre. Vi er dog kede af, at borgeren har mistet sit klippekort. Medarbejderne følger op på borgeren, nogle medarbejdere følger mere op, end andre gør. De medarbejdere, der kommer fast, ved hvilken hjælp, borgeren skal have. Vikarer/afløser ved ikke altid, hvad de skal. Særligt brug af borgerens forflytningsredskab kan være en udfordring ved vikarer/afløsere, normalt oplærer medarbejderne hinanden. De medarbejdere, som ikke gør det godt, kommer ikke igen.”* Distriktslederen oplyser, at borgeren stadig har klippekort. Medarbejderne følger op på borgeren og pårørende angående klippekortet.

*”Jeg er tilfreds med den hjælp, borgeren får. Det har lettet min hverdag, at borgeren får hjælp. Hjælpen fra hjemmeplejen skal ikke være anderledes/bedre, men overgangen mellem sygehus og hjemmeplejen kunne godt være bedre. Sygehuset og hjemmeplejen burde have et bedre samarbejde omkring det at forebygge. Medarbejderne ved hvilken hjælp, borgeren skal have nu, men de første 7-14 dage, var der meget, der var uvist og kaotisk. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen, jeg har ikke selv oplevet det, men borgeren fortæller mig, at hjælpen svinger alt efter hvilken medarbejder, der kommer. Det er især medarbejdernes profession (sygeplejerske, hjælper, assistent), der har betydning for hjælpen.”*

*”Jeg er tilfreds med hjælpen, men der er nogle ting, der kan være bedre. Medarbejderne skulle have mere tid. På gode dage er borgeren hurtig, på dårlige dage er det svært. Man kan ikke skynde på borgeren, og det går udover medarbejderne. Medarbejderne er fantastiske. Der er nogle medarbejdere, der ikke reagerer på nødkald som aftalt. Aftalen er, at medarbejderne skal ringe til mig med det samme. De faste medarbejdere ringer altid, men afløsere ringer ikke altid. Nogle afløsere lægger bare røret på ved nødkald, hvilket gør, at borgeren bliver bange. Hjælpen er rimelig ens uanset medarbejderen. Vi snakker om, hvad der fungerer godt for borgeren. Medarbejderne kontakter os altid, hvis tidspunktet afviger. Om det så er et kvarter, de afviger, så ringer de.”* Problemstillingen med nødkald er videregivet og drøftet med distriktslederen, som oplyser, at de er opmærksomme på problemstillingen.

*”Hjælpen, som borgeren får, skal ikke være anderledes. Jeg synes, det er godt, at hjemmeplejen kommer både morgen, middag og aften. Det er rart, medarbejderne tjekker op på borgeren, når jeg ikke er der.”*

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

#### **Tilsynsførende observationer:**

Det observeres i to af de interviewede borgeres boliger, hvor medarbejdere er til stede i hjemmet. Det observeres, at to medarbejdere ikke bar synligt ID-kort.

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

---

## **Kvalitetsmål 5**

### **Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt**

#### **Borgernes oplevelser**

Fire af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. En af de fire borgere er ikke startet træningen endnu. Tre af de interviewede oplever, at medarbejderne ved, hvilken indsats/træning 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:

*"Jeg tror, at der er opsat mål for min træning, men jeg kan ikke lige huske det. Jeg husker ikke så godt. Jeg har ikke prøvet, at træningen er blevet aflyst, det er kun mig, der har aflyst."*

*"Terapeuten er fantastisk god."*

*"Terapeuten er god til at motivere mig til at deltage aktivt i træningen. Jeg har også fået et selvtræningsprogram til sommerferien."*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Ja, jeg tror, der er et mål for træningen, når de først kommer rigtigt i gang. Der er fokus på balancen. Terapeuten har ikke aflyst, det er vist kun borgeren selv, der har aflyst."*

*"Borgerens terapeut er fantastisk. Terapeuten motiverer borgeren og er god til at sige: 'vi gør det alligevel'. Der er et tydeligt mål med træningen. Terapeuten er omsorgsfuld overfor hele familien."*

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

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

---

## Kvalitetsmål 6

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

### Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere ved, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. 18 af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

11 af de interviewede borgere udtrykker:

*"Jeg har fået fortalt, at jeg kan benytte fleksibel hjemmehjælp, men jeg er ikke helt klar over, hvad fleksibel hjemmehjælp er."*

*"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."*

*"Jeg ved ikke, hvad fleksibel hjemmehjælp vil sige."*

*"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp."*

*"Nej, men jeg har ikke haft behov for fleksibel hjemmehjælp. Medarbejderne er fleksible, jeg vidste ikke, det havde et navn."*

*"Nej, jeg kender ikke begrebet fleksibel hjemmehjælp, men jeg oplever, at medarbejderne er fleksible."*

*"Nej, jeg har ikke haft behovet for fleksibel hjemmehjælp."*

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

*"Nej, jeg er ikke informeret om fleksibel hjemmehjælp."*

*"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp."*

*"Ja, jeg ved godt, at jeg kan benytte mig af fleksibel hjemmehjælp."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Nej, jeg var ikke bevidst om fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant for borgeren."*

*"Nej, jeg vidste ikke om muligheden for fleksibel hjemmehjælp, men borgeren har heller ikke behov for det."*

*"Nej, jeg eller borgeren er aldrig blevet oplyst om fleksibel hjemmehjælp. Jeg har endda spurgt nogle medarbejdere om det."*

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

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

---

### **Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven.**

#### **Klippekort**

##### **Borgernes oplevelser**

*"Ja, jeg har klippekort. Jeg tror, at jeg deltager i anvendelsen af det."*

*"Nej, jeg har ikke klippekort. Det har jeg ikke hørt om før."* Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er visiteret til klippekort. Det ses, at borgeren er bevilliget klippekort en uge før tilsynet. Planlægger informerer om, at borgeren selv har fravalgt klippekort, og ydelsen er derfor umiddelbart efter tilsynet fjernet igen.

*"Ja, jeg har klippekort. Jeg deltager i det omfang, det er muligt. Medarbejderne gør ofte lidt rent, vander planter og så videre."*

*"Nej, jeg har ikke klippekort mere. Det er stoppet d. 1. juli 2023."* Det ses i omsorgssystemet, at borgeren fortsat er visiteret til klippekort. Det aftales med distriktslederen, at medarbejderne følger op på borgeren angående klippekortet.

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Nej, vi vidste ikke, at borgeren har klippekort. Det har vi aldrig hørt om."*

*”Nej, borgerens klippekort blev standset d. 1. juli. Vi er kede af, at borgeren ikke længere har klippekort.”* Det ses i omsorgssystemet, at borgeren fortsat er visiteret til klippekort. Det aftales med distriktslederen, at medarbejderne følger op på borgeren angående klippekortet.

*”Borgeren har klippekort og deltager i anvendelsen af det. Borgeren bestemmer, hvad de skal lave.”*

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

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

## **2.5 TILSYNETS SAMLEDE BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING**

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling ved hjemmeplejeleverandøren.

<b>BEMÆRKNINGER</b>	<b>ANBEFALINGER</b>
	<b>Kvalitetsmål 1:</b> 1. Tilsynet anbefaler fokus på det gode samarbejde mellem medarbejdere og borgere, hvor hjælpen så vidt muligt tilrettelægges sammen med borgerne og pårørende.
	<b>Kvalitetsmål 2:</b> 2. Tilsynet anbefaler fokus på, at nye medarbejdere præsenterer sig for borgeren.  3. Tilsynet anbefaler fokus på den gode dialog mellem medarbejdere og borger trods travlhed.
<b>Kvalitetsmål 4:</b>	<b>Kvalitetsmål 4:</b> 4. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at borgerne er orienterede om, hvornår de får besøg, at medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter +/- 1 time, og at

<p>10. Det observeres i to af de interviewede borgeres boliger, hvor medarbejdere er til stede i hjemmet. Det observeres, at to medarbejdere ikke bærer synligt ID-kort.</p>	<p>borgeren kontaktes, hvis tidspunktet afviger med mere end +/- 1 time.</p> <p>5. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på en god hygiejne og brug af handsker i borgerens hjem. Dette på baggrund af både borgers og pårørendes udsagn.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler fokus på sproglige udfordringer blandt medarbejderne, særligt hos borgere der hører dårligt.</p> <p>7. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på en sammenhæng i hjælpen uanset hvilke medarbejdere, der hjælper borgerne, samt at vikarer/afløsere også er orienterede om, hvilken hjælp de skal levere forud for besøg.</p> <p>8. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere kan give støttestrømper på, når borgeren er visiteret hjælp til dette.</p> <p>9. Tilsynet anbefaler fokus på, at aftalte procedurer ved nødkald overholdes hos de enkelte borgere, og at nødkald ikke erstatter planlagte besøg.</p> <p>10. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejdere bærer synligt ID-kort.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål 6:</b></p> <p>11. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejdere er orienterede om, hvad fleksibel hjemmehjælp er, og hvordan det udføres.</p>

	<b>Klippekort</b> 12. Tilsynet anbefaler, at borgeren og pårørende orienteres om nyligt visiteret klippekort.
--	--

## 2.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante borgere/pårørende udsagn og tilsynsførendes observationer drøftet med og videregivet til distriktslederen/direktøren eller anden tilstedeværende medarbejder, hvilket medvirker til læring, udvikling og kvalitetssikring.

Det vurderes i almindelighed væsentligt, og hjemmeplejeleverandøren opfordres til, at der er fokus på opfølgningerne på tilsynets samlede bemærkninger, anbefalinger, udtalelser fra borgere, udtalelser fra pårørende og tilsynets andre observationer. Dette med henblik på læring, udvikling og kvalitetssikring.

## 2.7 ÅRETS FOKUSPUNKT – KVALITETSMÅL 6

### Hvordan arbejder hjemmeplejeleverandøren med fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg?

Vi bruger ikke begrebet ”fleksibel” hjemmehjælp, men vi arbejder med at implementere en høj grad af helhedspleje til fordel for borgerne. Det betyder, at der kommer færrest mulige medarbejdere i hjemmet, hvilket jo så giver en øget kontinuitet og helhed i indsatsen, samt højner den tværfaglige indsats (rehabilitering).

Det højner selvfølgelig også relationen imellem borger og den ansatte medarbejder, som har stor betydning for indsatsen.

En høj grad af helhedspleje, er en retning vi dagligt, og i stigende grad, arbejder med i forhold til udvikling af kompetencer og planlægning i driften.

Aktuelt bevirker det, at der er opgaveglidning fra den kommunale sygepleje til servicelovens opgaver. Således oplever borgeren besøgene som en helhed. F.eks. kan der anrettes et måltid af en sygeplejerske/SSA samtidig med, at der gives Insulin. Dette er lig med helhedspleje.

## 2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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