

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
DISTRIKT GIVE**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
December 2023

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt Give
Adresse
Sdr. Ringvej 4, 7323 Give
Distriktsleder
Ina Charlotte Frisdahl
Antal borgere
149 borgere (uge 48)
Periode for tilsynsbesøgene
Den 6. december – den 8. december
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Fem borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende
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 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 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.

2.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i distrikt Give. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem

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

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt Give 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 Give 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 Give.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Give 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 Give	Tilfredse
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	4. Hjælpen leveres fuldt ud 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	Kvalitetsmål er ikke vurderet

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

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

14 af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

11 af de interviewede borgere udtrykker:

"Der er et godt samarbejde med medarbejderne, de er vanvittigt søde alle sammen. Men medarbejderne må jo ikke ret meget. Fx må de ikke engang tørre vand op ved indgangen, selvom de jo selv slæber vandet/skidtet med ind."

"Medarbejderne har tilrettelagt hjælpen for mig, det er okay."

"Ja, der er et godt samarbejde med alle medarbejderne."

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne med undtagelse af to medarbejdere. Den ene var en vikar, som var fuldstændig uvidende og ikke burde arbejde med mennesker. Men begge medarbejdere er kun kommet en gang.”

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne, vi er da ikke uvenner, hvad jeg ved af.”

”Der er et godt samarbejde med medarbejderne, de er søde og rare. Medarbejderne vil gerne hjælpe mig.”

”Nej, hjælpen bliver ikke tilrettelagt i samarbejde med mig. Det er medarbejderne, der planlægger hjælpen. Det er okay.”

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Der kommer rigtig mange forskellige medarbejdere. Den overvejende del af medarbejderne går det fint med. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig, jeg får også ekstra hjælp, når min ægtefælle er ude af huset.”

”Hjælpen bliver tilrettelagt efter, hvad behovet er.”

”Der er et meget fleksibelt samarbejde med medarbejderne. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med medarbejderne, jeg bliver orienteret, hvis der sker ændringer i hjælpen.”

”Ja, der er et godt samarbejde med de faste medarbejdere, men ikke med vikarerne. Vikarerne kan ikke deres arbejde. Hjælpen tilrettelægges i samarbejde med mig, det har kørt fint helt fra starten af.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere. Der er mange hænder ind over, så det er svært at vide, hvad der er op og ned på det hele. Det roder lidt ift. borgerens kalender og piller. Vi er lidt bekymret for medicinen. Medarbejderne kan godt sige ’du tager det lige ved lejlighed’, men det får borgeren ikke nødvendigvis gjort. Kommunikationen halter nogle gange.”

”Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren i dagtimerne. Aftentimerne er lidt af svingende kvalitet.”

”Der er et godt samarbejde med medarbejderne. Borgeren er god til at guide dem. Alle medarbejdere er ikke lige gode. Hjælpen tilrettelægges i samarbejde med borgeren, medarbejderne forsøger at tilpasse tidspunkterne, så det passer borgeren.”

”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Om morgenen er der, men borgeren er ikke så tilfreds med de vikarer, der kommer.”

”Hjælpen bliver så vidt muligt tilrettelagt i samarbejde med borgeren. Vi ved, at medarbejderne har det svært.”

”Med undtagelse af vikarer, er der et godt samarbejde med medarbejderne.”

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

14 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 15 interviewede borgere oplever, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Jeg har et godt forhold med dem, der kommer her.”

”Jeg bliver delvis behandlet med respekt – med nogle af medarbejderne gør jeg. Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Men det er til deres egen fordel. Medarbejderne vil gerne være ude af døren så snart, de er inde.”

”Der er virkelig ikke en finger at sætte på medarbejderne, de er bare så søde og gode alle sammen.”

”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. De er alle søde og rare, og de gør alle deres bedste.”

”Der er helt sikkert en god tone og adfærd ved medarbejderne.”

”Ja, af 98 % af medarbejderne bliver jeg behandlet med respekt og ligeværdighed, men de 2 % kan godt fylde meget for mig.”

”Der er absolut en god tone og adfærd ved medarbejderne.”

”Jeg bliver behandlet med respekt, på nær med vikarerne. Der er ikke en god tone og adfærd ved vikarerne. Man må ikke sige vikarerne imod, de ved altid bedre end en selv.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, der er i hvert fald en god tone og adfærd ved medarbejderne.”

”Borgeren bliver delvis behandlet med respekt og ligeværdighed, der er stor forskel på medarbejderne. Nogle er rigtig gode, og andre kommer bare og gør det, de skal.”

”Borgeren bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Der er en ledelse, der har lyttet til borgeren nu, så det er blevet bedre. Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Borgeren er god til at guide dem. Der er en medarbejder, som er helt fantastisk.”

”Medarbejderne er flinke og humørfyldte.”

”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne, de er søde og gode.”

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

14 af de interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Delvis orienteret." Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer.

"Jeg gør, hvad jeg selv kan. Medarbejderne spørger altid, om jeg kan ting selv, når de hjælper."

"Jeg gør, hvad jeg kan selv. Jeg vil helst gøre tingene selv."

"Ja, jeg gør, hvad jeg kan selv. Nogle medarbejdere står næsten bare og kigger, mens andre medarbejdere gør mere, end de behøver. Jeg guider dem."

"Ja, jeg får brugt mine ressourcer. Jeg snakker med medarbejderne om det."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren gør, hvad borgeren kan, men det er ikke så meget, borgeren kan selv mere."

"Det jeg har set, så forsøger medarbejderne at opfordre borgeren til ting selv. Borgeren prøver også selv at holde sig i gang."

"Borgeren får brugt sine egne ressourcer. Borgeren vil også helst selv, så nogle gange gør borgeren nok næsten for meget."

"Medarbejderne er gode til at få borgeren til at deltage. De siger fx, 'det skal du selv gøre', eller 'kan du lige løfte benet'."

"Medarbejderne er gode til at få borgeren til at gøre ting selv."

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 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.

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

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

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

12 af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp, borgeren modtager uanset, hvilken medarbejder, der kommer. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og to borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

10 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. Fire af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

Fem af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end 1 time. Syv af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet og tre borgere svarer 'ved ikke'.

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

14 af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Dog fungerer weekenderne ikke så godt som hverdagen. Der kommer der ofte afløsere/vikarer, som ikke ved, hvad de skal lave. Afløsere/vikarer får ikke informationer om, hvad de skal. Jeg var ikke bevidst om, at jeg har en rehabiliterende indsats, så jeg ved heller ikke, hvad målet er med det. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, alle medarbejderne er flinke og gode. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Normalt kommer medarbejderne lidt før kl. 8, men en sjælden gang imellem bliver det nærmere kl. 9.30. Det er heldigvis sjældent, at det sker. Hvis medarbejderne har glemt mig, ringer jeg til dem, og så kommer medarbejderne med det samme."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Jeg er dog uforstående overfor, at der er så meget, medarbejderne ikke må. Og jeg ville gerne have en liste

over, hvad medarbejderne må gøre hos mig, og hvad de ikke må. Jeg kan ikke lide at kommandere med folk. Medarbejderne følger op på mig, de er rigtig søde og rare. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med, men det kan ske i weekenden, at der kommer en vikar, der ikke ved noget. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter, i dag kom medarbejderen først kl. 10, så det var ret sent. I mandags aflyste ergoterapeuten mit bad, og jeg har ikke fået tilbudt et andet bad.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, det eneste, der kan være lidt bedre, er, hvis medarbejderne kunne overholde tiderne lidt bedre. Jeg ved aldrig, hvornår de kommer. Nogle gange kommer de ved 7-tiden, og andre gange først omkring kl. 8.30. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er forskel på medarbejderne – det er ikke alle, der holder kateteret lige rent. Nogle medarbejdere sjusker lidt, mens andre er rigtig gode.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen. Medarbejderne er søde, rare og venlige. Jeg kan godt lide den måde, medarbejderne snakker med mig på. Og de snakker ikke om de andre borgere, det er virkelig godt. Medarbejderne følger op på mig, de er meget omhyggelige med mig. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Det er ikke altid, at vikarer er orienterede om det, men det er heldigvis meget sjældent. Jeg bliver ikke kontaktet ved afvigelse over en time, men det er heller ikke noget, jeg har behov for. Medarbejderne kommer bare, når de har tid.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Jeg er bare ked af, at klippekortet er blevet sparret væk. Medarbejderne er aldrig i tvivl om, hvordan jeg har det. Det kan de se så snart, de træder ind ad døren. De faste medarbejdere ved altid, hvad de skal hjælpe med, og der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det virker som om, at medarbejderne taler sammen.”

”Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Der er kun en enkelt ind imellem, som lige skal guides lidt, det er okay. Jeg ved ikke, hvad målene med min rehabiliterende indsats er, jeg tror bare, at de skal se, hvor meget jeg kan selv. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, og jeg har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde. Tiden, hvor medarbejderne kommer, kan variere lidt, men det er okay for mig. Det betyder ingenting. Medarbejderne ringer ikke ved afvigelse over en time, men det behøver de heller ikke. De kommer bare.”

”Medarbejderne følger op på mig. Min faste medarbejder gør i hvert fald. Afløsere spørger ikke ind til noget, de virker mere ligeglade. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med, det står i deres papirer. Der kan være nogle afløsere, som jeg skal fortælle lidt. Medarbejderne kommer ikke til de aftalte tidspunkter. Jeg ved aldrig, hvornår medarbejderne kommer, især ikke i weekenden. Nogle gange kommer de kl. 8 og andre dage først kl. 10. Den faste medarbejder kommer som regel til den samme tid dagligt.”

”Medarbejderne følger ikke op på mig, men det gør sygeplejerskerne. Det er okay. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. De har en plan med, hvad de gerne vil hjælpe med.”

”Hjælpen skal ikke være bedre, men jeg ville dog meget gerne have et nødkald. Medarbejderne spørger altid, hvordan jeg har det. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Tidspunktet kan godt variere et par timer, men jeg er forstående overfor det, så det er okay.”

”Medarbejderne ved godt, hvad de skal hjælpe med, men de skal guides til måden, hjælpen skal gives på. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men der kommer mange forskellige, og der er forskellige holdninger til, hvad der skal laves, fx rede seng. Der er en medarbejder, der konsekvent glemmer at rede seng og ringe på døren. Den faste medarbejder ringer altid ved afvigelse over en time, nogle af de andre er også begyndt at ringe.

”Medarbejderne er meget flinke til at følge op på mig. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der kommer mange forskellige medarbejdere. Jeg vil selvfølgelig helst have de faste medarbejdere, men vi finder fint ud af det, og jeg forstår, at der kommer forskellige medarbejdere.”

”Hjælpen skal ikke være bedre. Jeg snakker med planlæggeren om det, når der er noget. Medarbejderne følger op på mig, vi har en god dialog, og de spørger ind til mig. Medarbejderne ved delvis hvilken hjælp, jeg skal have. Vikarer ved ikke og er slet ikke kompetente, så jeg skal nogle gange fortælle og forklare. Det er ikke ok, når der kommer to vikarer på en gang, der bør altid være en kendt medarbejder også. Ellers kan det godt være lidt utrygt. Vi har fået italesat rutiner hos mig, så der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen.”

”Jeg er glad for hjælpen, der er ikke noget at klage over. Medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter, og der har ikke været behov for, at de skulle ringe til mig.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, men nogle ting kan være lidt bedre. Vikarer skal ikke komme og sætte uridom på, når de ikke kan finde ud af det. Mange vikarer bruger for mange uridomer, fordi det mislykkes for dem – der var en, der brugte otte. Når det sker, har jeg ikke nok til 3 måneder, og jeg kan ikke få flere. Medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det, de spørger endda også ind til min ægtefælle. De faste medarbejdere ved, hvad de skal hjælpe med, men vikarer gør ikke altid. Vikarer læser ikke op på hjælpen. Nogle vikarer kan som sagt ikke engang sætte uridom på, så giver det ikke mening, at de kommer her. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men der kommer dog mange vikarer ind imellem.”

Evt. pårørendes kommentarer

"Hjælpen skal ikke være bedre, det fungerer virkelig fint. Jeg tror ikke, at medarbejderne ringer ved afvigelse over en time, de kommer bare, når de kommer. Det er vist okay."

"Jeg tror, at jeg er tilfreds med hjælpen, som borgeren får. Det er vel bare det, der er serviceniveauet i Vejle Kommune. Nogle medarbejdere er rigtig dygtige, men kvaliteten svinger rigtig meget. Nogle ting kan godt være bedre, det kunne være godt, hvis der var mere stabilitet i niveauet blandt medarbejderne, og at der var bedre kommunikation internt, fx i forbindelse med borgerens medicin. Der var også en lørdag, hvor borgeren stadig lå i sengen til frokost. Der havde været en medarbejder, da morgenmaden stod på spisebordet. Jeg er usikker på, om medarbejderne er undersøgende nok på, hvorfor borgeren ikke vil op, eller om de vælger den nemme løsning og lader borgeren ligge. Der er stor forskel på medarbejderne og også stor forskel på, om medarbejderne følger op på borgeren. De mere faste medarbejdere ved, hvilken hjælp borgeren skal have, men afløsere/vikarer gør ikke altid."

"Den faste medarbejder følger i hvert fald op på borgeren, jeg ved ikke, om de andre gør. Borgeren er meget ked af at miste sin faste medarbejder i forbindelse med omlægning af distrikterne. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med, der kan ind imellem komme nogle afløsere, som borgeren lige skal fortælle lidt. Det går vist. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Kvaliteten af hjælpen i aftentimerne svinger meget alt efter hvilken medarbejder, der kommer. Nogle medarbejdere er mere empatiske og kompetente end andre. Medarbejderne overholder de aftalte tider +/- 1 time, men det svinger med en time i aftentimerne, hvilket godt kan føles som meget for borgeren. Medarbejderne kommer, når de kommer ved afvigelse over en time, de ringer ikke."

"Jeg er tilfreds med hjælpen. Det er blevet bedre med den nye ledelse i hjemmeplejedistriktet. Den faste medarbejder kan mærke på borgeren, hvis der er noget og følger op på det."

"Hjælpen skal ikke være anderledes/bedre, vi er meget tilfredse. Medarbejderne er også flinke til at flytte besøgene, hvis der er et behov fra vores side. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Vikarer skal nogle gange guides lidt, men det er helt fint for borgeren. Borgeren bliver kontaktet ved afvigelse – de ringer også bare ved afvigelse på 20-30 min."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Det kunne mest bare være godt, hvis der kunne komme nogle lidt mere faste medarbejdere og færre forskellige. Det er mest sygeplejerskerne, der følger op på borgeren. Medarbejderne ved delvis,

hvad de skal hjælpe med. Om aftenen kommer der en del vikarer, og de ved det ikke altid, men om morgenen er det fint. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen grundet de mange vikarer, der kommer ind imellem, men borgeren er glad for de faste, der kommer. Det er yderst sjældent, at medarbejderne ringer ved afvigelser, men det er okay. Vi er hjemme.”

”Hjælpen skal ikke være anderledes. Medarbejderne er gode til at tilpasse besøg alt efter, hvordan borgeren har det. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Det står på deres telefon.”

”Medarbejderne følger op på borgeren, og de spørger også ind til mig. Medarbejderne er delvis orienterede om hjælpen, vikarer har ofte ikke læst op på det. Men ellers er der en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Nye medarbejdere bliver lært op ved at være følg med en fast medarbejder. Vikarer bliver ikke lært op.”

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.

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. De to interviewede oplever, at medarbejderne ved hvilken indsats, borgeren skal have, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt, og at de aftalte tidspunkter overholdes.

En af de interviewede borgere oplyser, at der er opsat mål for træningen. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

De to interviewede borgere udtrykker:

”I begyndelsen var der et mål om, at jeg skal gå, men nu er målet vist bare vedligehold. Nej, jeg tilbydes ikke et andet træningstidspunkt ved aflysning, men jeg vil også helst have den samme terapeut. Vi finder ud af det.”

"Jeg ved ikke, om der er et mål med træningen. Jeg ved ikke, om jeg tilbydes en erstatningstræning ved aflysning." Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med hukommelsesbesvær. Den pårørende oplyser, at målet med træningen er vedligehold af funktioner.

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren er glad for træningen og terapeuten er god. Terapeuten er god til at motivere borgeren, borgeren gør bare, hvad terapeuten siger. Borgeren tilbydes ikke en erstatningstræning ved aflysning. Borgeren får øvelser, som vi kan forsøge at lave selv. Men borgeren vil helst også kun have den samme terapeut."

"Målet med borgerens træning er vedligehold. Borgeren tilbydes et andet træningstidspunkt ved aflysning."

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

En af de interviewede borgere ved, at borgeren kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. 10 af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og fire borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men medarbejderne er hjælpsomme. Hvis jeg spørger dem om noget, så gør de det."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Medarbejderne gør kun det, de må."

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men ud fra beskrivelsen er det heller ikke noget, som jeg har behov for."

”Nej, jeg var ikke bevidst om muligheden for fleksibel hjemmehjælp, men jeg har heller ikke behov for at bruge det i min situation.”

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

”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg har heller ikke behov for det ud fra beskrivelsen.”

”Jeg ved, at fleksibel hjemmehjælp eksisterer, men jeg ved ikke, hvad det indebærer.”

”Nej, jeg ved ikke, hvad fleksibel hjemmehjælp er.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg tror, at medarbejderne er fleksible.”

”Nej, jeg er ikke klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp.”

”Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men jeg tror, at den faste medarbejder benytter det naturligt.”

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

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

To af de interviewede borgere er bevilliget klippekort. To af de interviewede borgere benytter ikke det bevilligede klippekort.

Borgernes oplevelser

De to interviewede borgere udtrykker:

"Ja, jeg er blevet tilbudt klippekort, men jeg har ikke brugt det endnu." Tilsynet har været i dialog med distriktets planlægger, som bekræfter, at klippekortet ikke anvendes. Planlægger stopper ydelsen hos borgeren.

"Ja, jeg har klippekort, men jeg bruger det ikke." Tilsynet har været i dialog med distriktets planlægger, som bekræfter, at klippekortet ikke anvendes. Planlægger stopper ydelsen hos borgeren.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, borgeren har klippekort, men borgeren bruger det ikke." Tilsynet har været i dialog med distriktets planlægger, som bekræfter, at klippekortet ikke anvendes. Planlægger stopper ydelsen hos borgeren.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af manglende anvendelse af klippekortet hos de to borgere, vurderes det, at kvalitetsmålet ikke kan vurderes hos hjemmeplejeleverandøren.

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.

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
	Kvalitetsmål 1: 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at både faste medarbejdere og vikarer har fokus på det gode samarbejde med borgerne.
	Kvalitetsmål 2: 2. Tilsynet anbefaler fokus på den gode dialog og kommunikation med borgere og pårørende, samt at vikarer også har fokus på den gode tone og adfærd i borgernes hjem.
	Kvalitetsmål 4: 3. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet blandt medarbejderne, og at alle

	<p>medarbejdere og vikarer er orienteret om, hvilken hjælp der skal leveres.</p> <p>4. Tilsynet anbefaler fokus på, at vikarer har de nødvendige kompetencer til at levere hjælpen, samt fokus på at der ikke sendes to nye vikarer ud til en kompliceret borger.</p> <p>5. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere informeres om formålet med den rehabiliterende indsats.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler fokus på, at de aftalte tidspunkter overholdes +/- 1 time. Hvis tidspunktet afviger med mere end 1 time, anbefales det, at borgerne kontaktes og informeres om dette, hvis borgerne ønsker det.</p> <p>7. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle besøg leveres, og at borgere tilbydes et andet besøg ved aflysning.</p>
	<p>Kvalitetsmål 6:</p> <p>8. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere og medarbejdere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.</p>
	<p>Klippekort:</p> <p>9. Tilsynet anbefaler fokus på, at ydelsen klippekort stoppes, hvis borgeren ikke ønsker at anvende ydelsen.</p>

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?

Fleksibel hjemmehjælp har været et af fokuspunkterne i Distrikt Give i 2023. Der har været undervisning i fleksibel hjemmehjælp for alle medarbejderne i Distrikt Give. Derudover har man italesat muligheden ved rehabiliteringsmøder og den daglige sparring.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Distriktslederen er nyansat siden sidste års tilsyn. Tilsynet vurderer, at det er svært for distriktslederen at svare på, hvordan der er fulgt op og arbejdet med sidste års opmærksomhedspunkter.