



VEJLE
KOMMUNE

Årsrapport for uanmeldte tilsyn i hjemmeplejen i Vejle Kommune

Årsrapport 2023

Indholdsfortegnelse

Baggrund for tilsyn.....	4
Formål med tilsyn.....	4
Hvad er undersøgt?	4
Metode	5
Resultater	7
Nøgletal	7
Kvalitetsmål	7
Lærings- og udviklingspunkter.....	11
Eksempler fra tilsynene	11
Positive tendenser og udviklingspunkter fra tilsyn år 2023	15
Konklusion	16
Bilagsoversigt.....	17
Bilag 1: Oversigt over de kommunale hjemmeplejeleverandører og private hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune	18
Bilag 2: Nøgletal.....	19
Bilag 3: Indsatskatalog 2023/kvalitetsstandarder	21
Bilag 4: Tilsynskoncept	22
Indledning.....	23
Formål.....	23
Rammer for tilsynene.....	23
Organisering og gennemførelse af tilsynet.....	24
Indhold.....	24
Dialogmøde – grundlag for læring og udvikling	25
Tilsynsrapport.....	25
Bilag 5: Tilsynsmanual/spørgeskema for kommunale tilsyn hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune	26
Bilag 6: Samtykkeerklæring	34

Årsrapport for uanmeldte tilsyn hjemmeplejen i Vejle Kommune i 2023

Med henvisning til Servicelovens § 151 gennemføres der årlige uanmeldte tilsyn i de forskellige hjemmeplejeleverandører¹ i Vejle Kommune. I Vejle Kommune drejer det sig i år 2023 om 12 kommunale leverandører og tre private leverandører. Tilsynet af VD2 team øst, syd og midt er foretaget som et samlet tilsyn. 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 kvalitetsstandarder² jf. § 139.

Tilsynets resultater præsenteres på et dialogmøde med den enkelte hjemmeplejeleverandørs ledelse og/eller anden tilstedeværende medarbejder. Hvis der er observeret eller berettet om uhensigtsmæssige forhold, vil den enkelte hjemmeplejeleverandør få udleveret et handleplansskema, og den enkelte hjemmeplejeleverandør vil blive bedt om at forholde sig til og udfylde denne, hvorefter den sendes retur til godkendelse af tilsynskonsulenten. Ved behov vil der blive rettet kontakt til borgeren og/eller pårørende for at sikre hensigtsmæssig håndtering af forholdene.

Seniorudvalget og ældrerådet orienteres én gang årligt om hovedkonklusionerne fra det forgangne års tilsyn.

Tilsynsførende: Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen fra Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune har i år 2023 haft til opgave at udføre uanmeldte tilsyn med Vejle Kommunes 15 hjemmeplejeleverandører. På baggrund af tilsynene udarbejder tilsynskonsulenten en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene.

Tilsynet har målt på seks kvalitetsmål i henhold til kvalitetsstandarden. Tilsynsrapporterne er opbygget således, at modtageren indledningsvis præsenteres for tilsynets samlede vurderinger af hjemmeplejen, som viser resultatet af kvalitetsmålingen inden for samtlige seks områder. Herefter gennemgås de seks kvalitetsmål og klippekort³ samt borgeres og pårørendes udsagn. For hvert kvalitetsmål vises der et samlet billede af, hvad hver enkelt kvalitetsmål scorer samt en samlet score til den enkelte hjemmeplejeleverandør. Kvalitetsmålene underbygges med en kvalitativ vurdering ud fra borgerens udsagn, pårørendes udsagn, leders udsagn og tilsynskonsulenternes observationer. Hjemmeplejeleverandørernes klippekort undersøges separat og indgår ikke i den samlede vurdering.

¹ Bilag 1 s. 18: Oversigt over de kommunale hjemmeplejeleverandører og private hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune.

² Bilag 3 s. 21: [indsatskatalog-2023-net.pdf \(vejle.dk\)](#)

³ Klippekort er en indsats, der ligger udover Serviceloven.

Tilsynet har undersøgt 191 borgeres og 115 pårørendes tilfredshed med de personlige og praktiske opgaver samt træning, som borgeren modtager⁴. Ud af de 115 pårørende var 61 pårørende til stede i hjemmet, og 54 pårørende blev efterfølgende interviewet telefonisk.

Undersøgelse af 191 borgere svarer til 6,1 %⁵ af de borgere, som bor i egen bolig og modtager hjemmepleje i Vejle Kommune på de respektive tidspunkter for tilsynene, og som Vejle Kommune har tilsynsforpligtelse overfor.

Baggrund for tilsyn

Det kommunale tilsyn skal ifølge Servicelovens § 151 undersøge, om den hjælp, som borgerne bliver tilbudt, er i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard. Herunder at afdække både kvaliteten af indsatserne og den måde hjælpen leveres på. Dette gælder hjælpen til personlige og praktiske opgaver samt til træning jf. servicelovens § 83, § 83a og § 86.

Formål med tilsyn

Tilsynet skal medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed på hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune.

Hvad er undersøgt?

De uanmeldte tilsyn har i 2023 undersøgt 191 borgeres (fordelt med 10 % af borgerne per hjemmeplejeleverandør, dog mindst fem og maks. 20 borgere) og 115 pårørendes tilfredshed med hjælpen til personlige og praktiske opgaver, samt tilfredshed med hjælpen til træning. Tilsynet har undersøgt på seks kvalitetsmål fra kvalitetsstandarden samt klippekort, som ligger udover serviceloven:

1. "Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves".
2. "En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold".
3. "Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger".
4. "Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres".
5. "Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt".
6. "Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen".

Andre kvalitetsmål som ligger udover Serviceloven:

⁴ Bilag 2 s. 19: Nøgletal.

⁵ 191x100/3115 antal borgere

- Klippekort

Metode

Seniorudvalget har godkendt det nuværende tilsynskoncept for kommunalt tilsyn i hjemmeplejen. Tilsynskonceptet beskriver tilsynsmetode, tilsynets indhold og proces⁶.

Der er anvendt et standardiseret spørgeskema i dialogen med borgerne og deres pårørende om den oplevede kvalitet⁷. Spørgeskemaet er udformet med stort ja/ja/delvis/nej som svarmuligheder samt med mulighed for at kommentere med eksempler på de enkelte kvalitetsmål. Dog svarer nogle respondenter med 'ved ikke' til spørgsmålet.

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 boliger og efterfølgende telefonisk interview af pårørende, hvis borgeren har givet samtykke hertil.

Der hvor borgeren har givet samtykke, har der været taget kontakt til pårørende, som ligeledes er blevet interviewet ud fra det samme standardiserede spørgeskema.

Formuleringerne er blevet tilpasset den enkelte borgers aktuelle forståelsesniveau. Der tages højde for, at de interviewede borgere opleves som værende på forskellige kognitive niveauer i forhold til hukommelse og funktionsniveau. Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede på den pågældende dag og skal derfor vurderes ud fra dette.

For hvert kvalitetsmål, der undersøges via tilsynet, opnår hjemmeplejen/leverandøren en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for den pågældende hjemmeplejeleverandør, 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

⁶ Bilag 4 s. 22: Tilsynskoncept.

⁷ Bilag 5 s. 26: Tilsynsmanual/spørgeskema for kommunale tilsyn hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune.

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

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Eksempel på en hjemmeplejeleverandør af de seks kvalitetsmål fra tilsyn år 2023.

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af hjemmeplejeleverandøren ØD4 Vinding-Mølholm	Tilfredse
Kvalitetsmål/målepunkt	Score
<i>1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves</i>	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold</i>	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>3.Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger</i>	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt</i>	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
Andre kvalitetsmål/målepunkter som ligger udover Serviceloven	Score
<i>Klippekort</i>	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Resultater

Nøgletal

Table 1: Nøgletal for hjemmeplejeleverandører 2023

Nr.	Sted	Adspurgte borgere	Adspurgte pårørende	Målepunkt 1	Målepunkt 2	Målepunkt 3	Målepunkt 4	Målepunkt 5	Målepunkt 6	Samlet score	Score procent	Klippekort	Placering	Tilfreds
1	ND5 Praktisk Bistand	20	4	3	3	4	2		2	14	70,0		4	x
2	VD2	20	13	3	3	3	2	4	2	17	70,8	3	3	x
3	ØD4 Mølholm Vinding	17	8	4	4	4	3	2	3	20	83,3	4	1	x
4	Distrikt Brejning-Smidstrup	6	5	3	3	3	2		2	13	65,0	3	6	x
5	Distrikt Nørremarken	10	7	3	3	3	2	3	2	16	66,7		5	x
6	Distrikt Jelling	7	5	3	3	4	3		2	15	75,0	3	2	x
7	ØD3 Bredballe-Engum	12	10	3	3	4	3	3	2	18	75,0	3	2	x
8	Distrikt Vejle Vestby, Uhr	15	11	3	3	4	3	3	2	18	75,0	3	2	x
9	VD5 Bredssten	12	10	3	3	3	2	4	2	17	70,8		3	x
10	Distrikt Egtved	12	10	3	3	3	3	3	2	17	70,8		3	x
11	Distrikt Børkop by	10	5	3	3	3	2	3	2	16	66,7		5	x
12	Distrikt Give	15	8	3	3	4	2	4	2	18	75,0		2	x
13	Luksuspleje	20	10	2	3	3	2		2	12	60,0	3	7	
14	Sundplejen	10	6	3	3	3	2		2	13	65,0	3	6	x
15	Betty Sørensen Parken	5	3	3	3	3	2		2	13	65,0	4	6	x
	I alt	191	115	45	46	51	35	29	31	237	740,6	29		
	Placering			4	3	1	5	2	6	21		2		
	Gennemsnit			3	3,1	3,4	2,3	3,2	2,1	16,6	70,3	3,2		

N.B. I kolonne "Samlet Score" er gennemsnitsscoren regnet ud. Det er ikke procent. Topscoren er 24 point. Med undtagelse af ND5 Praktisk bistand, Brejning-Smidstrup, Jelling, Luksuspleje, Sundplejen og Betty Sørensen Parken hvor topscoren er 20 point.
N.B. Målepunkt 5 er placeret som nr. 2 på baggrund af en procentvis beregning baseret på de 9 hjemmeplejeleverandører, hvor målepunktet er vurderet.

Kvalitetsmål

De 15 hjemmeplejeleverandører kan i alt opnå 84 scoremuligheder på de 6 kvalitetsmål⁸.

Tre kommunale og tre private hjemmeplejeleverandører er ikke scoret i kvalitetsmål 5, da de ikke leverede ydelsen, eller grundet for få besvarelser til at vurdere kvalitetsmålet. De 15 hjemmeplejeleverandører kan i alt opnå 336 point på de 6 kvalitetsmål⁹.

- Ud af de 84 scoremuligheder scorer 11 kvalitetsmål, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålene. Dette svarer til 13,1 %.
Sammenligning med år 2022: I år 2022 scorede 15 kvalitetsmål, svarende til 21,7 %, at hjælpen blev leveret fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålene.
- Ud af de 84 scoremuligheder scorer 47 kvalitetsmål, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålene. Dette svarer til 56,0 %.
Sammenligning med år 2022: I år 2022 scorede 39 kvalitetsmål, svarende til 56,52 %, at hjælpen blev leveret i overensstemmelse med kvalitetsmålene.
- Ud af de 84 scoremuligheder scorer 26 kvalitetsmål, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålene¹⁰. Dette svarer til 31,0 %.
Sammenligning med år 2022: I år 2022 scorede 15 kvalitetsmål, svarende til 21,74 %, at

⁸ 9 hjemmeplejeleverandører x 6 kvalitetsmål + 6 hjemmeplejeleverandører x 5 kvalitetsmål, hvilket giver i alt 84 scoremuligheder.

⁹ 9 hjemmeplejeleverandører x 4 point x 6 kvalitetsmål + 6 hjemmeplejeleverandører x 4 point x 5 kvalitetsmål.

¹⁰ Bilag 2 s. 19: Nøgletal.

hjælpen blev leveret delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålene.

Andre kvalitetsmål som ligger udover Serviceloven:

- Klippekort: Ud af 9 scoremuligheder scorer 2 kvalitetsmål, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålene. Dette svarer til 22,2 %.
- Klippekort: Ud af 9 scoremuligheder scorer 7 kvalitetsmål, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålene. Dette svarer til 77,8 %.

Sammenligning med år 2022: I år 2022 scorede 9 kvalitetsmål, svarende til 100 %, at hjælpen blev leveret i overensstemmelse med kvalitetsmålene.

Tilfredsheden er et udtryk for den samlede tilfredshed blandt borgere og pårørende i forhold til tilsynets seks kvalitetsmål. Kategoriseringen af tilfredshedsoplevelsen er foretaget på baggrund af en samlet vurdering af borgernes og pårørendes udsagn samt tilsynskonsulenternes observationer og indtryk.

Kvalitetsmålene ses nedenstående i prioriteret rækkefølge med det kvalitetsmål, der scorer højst point øverst, og hvor overensstemmelserne er specificeret ud:

Kvalitetsmål 3: *"Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger"* (51 point ud af 60 point. Den højeste score).

6 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 40,0 %.

9 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 60,0 %.

Sammenligning med år 2022:

I år 2022 havde kvalitetsmål 3 den højeste score med 44 point ud af 48.

8 hjemmeplejeleverandører scorer fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, og 4 hjemmeplejeleverandører scorede i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Kvalitetsmål 5: *"Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt"* (29 point ud af 36 point. Den anden højeste score (procentvis)).

3 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 33,3 %.

5 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 55,6 %.

1 hjemmeplejeleverandør scorer, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 11,1 %.

Sammenligning med år 2022:

I år 2022 havde kvalitetsmål 5 den anden højeste score med 31 point ud af 36.

4 hjemmeplejeleverandører scorer fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, og 5 hjemmeplejeleverandører scorede i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Kvalitetsmål 2: *"En imødekomende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold"* (46 point ud af 60 point. Den tredje højeste score).

1 hjemmeplejeleverandør scorer, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 6,7 %.

14 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 93,3 %.

Sammenligning med år 2022: I år 2022 havde kvalitetsmål 2 den tredje højeste score med 38 point ud af 48.

2 hjemmeplejeleverandører scorede fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, og 10 hjemmeplejeleverandører scorede i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Kvalitetsmål 1: *"Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves"* (45 point ud af 60 point. Den fjerde højeste score).

1 hjemmeplejeleverandør scorer, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 6,7 %.

13 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 86,7 %.

1 hjemmeplejeleverandør scorer, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 6,7 %.

Sammenligning med år 2022: I år 2022 havde kvalitetsmål 1 den fjerde højeste score med 35 point ud af 48.

1 hjemmeplejeleverandør scorede fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet, og 11 hjemmeplejeleverandører scorede i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Kvalitetsmål 4: *"Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"* (35 point ud af 60 point. Den femte højeste score).

5 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 33,3 %.

10 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 66,7 %.

Sammenligning med år 2022: I år 2022 havde kvalitetsmål 4 den femte højeste score med 30 point ud af 48.

6 hjemmeplejeleverandører scorede i overensstemmelse med kvalitetsmålet, og 6 hjemmeplejeleverandører scorede delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

Kvalitetsmål 6: *"Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen"* (31 point ud af 60 point. Den laveste score).

1 hjemmeplejeleverandør scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 6,7 %.

14 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet, hvilket svarer til 93,3 %.

Sammenligning med år 2022: I år 2022 havde kvalitetsmål 6 den laveste score med 27 point ud af 48.

3 hjemmeplejeleverandører scorede i overensstemmelse med kvalitetsmålet, og 9 hjemmeplejeleverandører scorede delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.

I tabel 2 ses en sammenligning af resultaterne fra år 2023 med resultaterne fra år 2022. Det ses, at den samlede tilfredshed er faldet med 4,7 %. Da kvalitetsmålene er undersøgt hos flere leverandører i år 2023 end i år 2022 grundet omstrukturering, er det maksimale pointtal ikke ens for kvalitetsmålene og samlet.

Tabel 2					
Kvalitetsmål	Point ud af 60 point/procent år 2023	Point ud af 48 point /procent år 2022	Place-ring 2023	Place-ring 2022	Procentvis ændring i år 2022 sammenlignet med år 2021
1	45 point 75 %	37 point 77,1 %	4	4	Samlet set er tilfredsheden faldet med 2,7 % ¹¹
2	46 point 76,7 %	38 point 79,2 %	3	3	Samlet set er tilfredsheden faldet med 3,2%
3	51 point 85 %	44 point 91,7 %	1	1	Samlet set er tilfredsheden faldet med 7,3 %
4	35 point 58,3 %	30 point 62,5 %	5	5	Samlet set er tilfredsheden faldet med 6,7 %
5	29 point ¹² 80,6 %	31 point ¹³ 86,1 %	2	2	Samlet set er tilfredsheden faldet med 6,4 %
6	31 point 51,7 %	27 point 56,3 %	6	6	Samlet set er tilfredsheden faldet med 8,2 %
Klippekort	29 point ¹⁴ 80,6 %	33 point ¹⁵ 75,0 %			Samlet set er tilfredsheden steget med 7,5 %
I alt	266 point 71,5 % (266/372x100)	240 point 75 % (240/320x100)			Samlet set er tilfredsheden faldet med 4,7 %

¹¹ Beregnet ud fra (procent 2023-procent 2022)/procent 2022 x 100%. Dvs. (75-77,1)/77,1 x 100=-2,7 %

¹² Ud af 36 mulige point.

¹³ Ud af 36 mulige point.

¹⁴ Ud af 36 mulige point

¹⁵ Ud af 44 mulige point

Tabel 2: Sammenligning af resultater fra år 2023 med 2022. Kvalitetsmålene kan maksimalt opnå 48 point i år 2022 og 60 point i år 2023. Dog er det maksimale antal point i kvalitetsmål 5 på 36 point i år 2022 og år 2023, da de private hjemmeplejeleverandører ikke havde ydelsen begge år, eller fordi ingen eller for få af de interviewede borgere modtog træning hos nogle kommunale leverandører.

Det maksimale antal point ved klippekort er i år 2022 på 44 point, da en hjemmeplejeleverandør ikke leverede ydelsen. I år 2023 er det maksimale antal point ved klippekort på 36, da en hjemmeplejeleverandør ikke leverede ydelsen, og fordi ingen eller for få af de interviewede borgere modtog klippekort hos fem af hjemmeplejeleverandørerne.

Lærings- og udviklingspunkter

Tilsynet viser nogle gennemgående faktorer, der danner grundlag for læring og udvikling i forhold til levering af personlige og praktiske opgaver, samt træning fremadrettet hos hjemmeplejeleverandørerne.

Den enkelte hjemmeplejeleverandør skal følge op på tilsynets samlede anbefalinger og målrettet arbejde med fokus på de enkelte opmærksomhedspunkter, med henblik på læring og udvikling.

Eksempler fra tilsynene

Nedenstående er eksempler fra tilsynene på, hvad lærings- og udviklingspotentialer kan være i forhold til kvalitetsmålene, hvor hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Der ses yderligere eksempler fra kvalitetsmål, hvor kvalitetsmålet har scoret i overensstemmelse, men hvor enkelte borgere har svaret delvis/nej til et eller flere spørgsmål.

De nedenstående oplevelser, kommentarer og observationer er drøftet med og videregivet til ledelsen og/eller planlægger/kvalitetsansvarlig fra de respektive hjemmeplejeleverandører.

Kvalitetsmål 1: "Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves"

Kvalitetsmålet har overordnet scoret i overensstemmelse hos alle hjemmeplejeleverandører. Eksempler på lærings- og udviklingspotentialer kan være i forhold til, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet hos enkelte borgere:

Borgerens oplevelse:

"Nej, der er ikke et godt samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne kommer ikke til tiden, og flere medarbejdere er ikke ret hjælpsomme, selvom man spørger om noget. Nogle medarbejdere er meget hurtige og ikke ret venlige." (Luksuspleje)

"Hjælpen er ikke tilrettelagt i et samarbejde med mig. Det er medarbejderne, der har styret det. Jeg oplever ikke, at medarbejderne spørger til mine behov, men jeg tilpasser mig bare." (Distrikt Nørremarken)

Pårørendes kommentarer:

"Jeg oplever delvis, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Vi har mest snakket med medarbejderne i starten af forløbet, hvor der blev lagt en plan. Vi har ikke fået besked om, at der er lavet om i aftalerne. Medarbejderne har ændret i tidspunkter uden at informere om det. Det er medarbejderne, der har besluttet, hvordan hjælpen skal være." (Sundplejen)

Kvalitetsmål 4: "Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres"

Eksempler på lærings- og udviklingspotentialer kan være i forhold til, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet, eller at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet hos enkelte borgere:

Borgerens oplevelse:

"Jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får, men jeg synes ikke, at jeg får nok. Jeg er ked af, at det i høj grad også er blevet min ægtefælle, der plejer og passer mig. Vi havde tidligere et møde med planlægger og leder, hvor vi drøftede nogle udfordringer – det var et ubehageligt møde. Jeg oplever ikke, at medarbejderne følger op på mig, det er mere min ægtefælle, der gør det. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Jeg oplever, at der kommer mange vikarer, hvilket er stressende for mig. Det er især hen over sommeren, men også generelt. Medarbejderne overholder generelt de aftalte tidspunkter, og hvis de bliver forsinket, bliver jeg nogle gange kontaktet af medarbejderne." Problemstillingen er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger. Distriktslederen oplyser, at der er fokus på faste medarbejdere, og at der så vidt muligt er faste medarbejdere hos borgeren. (Distrikt Brejning-Smidstrup)

"Jeg er delvis tilfreds med hjælpen. Jeg kan godt se det ud fra medarbejdernes synspunkt, så jeg er forstående, men jeg synes ikke, det er helt optimalt. Hjælpen kan godt være lidt bedre. Jeg vil ønske, at medarbejderne er mere til stede, når de er her, og at de ikke er fraværende mentalt, fordi de allerede er på vej videre. Medarbejderne følger op på mig, hvis jeg siger noget til dem, men jeg prøver på ikke at ligge pres på dem. Medarbejderne ved delvis, hvad de skal hjælpe mig med. Det er ikke alle, der ved det. Nye medarbejdere ved det ikke, men vi klarer det." (Distrikt VD5 Bredsten)

Pårørendes kommentarer:

"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." (Distrikt Give)

”Jeg er meget tilfreds med den hjælp, borgeren får, dog med enkelte ting, der halter. Hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Jeg vil dog gerne sætte spørgsmålstegn ved, hvor godt rehabiliteringsforløbet er. De medarbejdere, der kender borgeren, følger op på borgeren, men vikarer/afløsere gør ikke. De faste medarbejdere ved, hvilken hjælp borgeren skal have, men afløsere/vikarer ved det ikke altid. Afløsere/vikarer er heller ikke så gode til at guide borgeren, som man skal. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter, eller vi har ikke nogen aftalte tidspunkter. Nogle gange kommer medarbejderne kl. 8.30 og andre gange først kl. 9.30. Medarbejderne ringer ikke ved forsinkelse. Der var en enkelt medarbejder, der engang kom forbi og sagde, der var forsinkelse. Medarbejderne aflyser ikke besøg, men de er udeblevet to gange.”

(Betty Sørensen Parken)

Tilsynsførendes observationer:

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren har hjælp til rengøring af gulve, sanitet, køkken og aftørring af støv. Det observeres, at gulvet er beskidt i gangen og på badeværelset. Håndvasken på badeværelset er ikke renholdt. Der observeres aske på borde og gulv flere steder, primært ved dagligt benyttet møbel og ved sengen. Det observeres i køkkenet, at køkkenlåger ikke er renholdte, der er indtørrede kaffepletter på væggen ved siden af skraldespanden. Ifølge omsorgssystemet havde borgeren rengøring dagen før tilsynet. (Distrikt Praktisk Bistand)

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren er visiteret til rengøring. Det observeres, at gulve i boligen ikke er renholdt. Der er mange krummer i det meste af boligen, og gulvet klister i køkkenet, hvor der også ses synligt indtørret skidt. Badeværelsesgulvet ses ligeledes beskidt. Toilet og toiletforhøjer er ikke renholdt. Det ses i omsorgssystemet, at det er 12 dage siden sidste rengøring. Det ses i omsorgssystemet, at borgerens toilet og toiletgulv skal rengøres dagligt af medarbejdere. (Sundplejen)

Kvalitetsmål 5: ”Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt”.

Eksempler på lærings- og udviklingspotentialer kan være i forhold til, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet, eller at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet hos enkelte borgere:

Borgerens oplevelse:

”Terapeuten ved, hvad vi skal. Det er lidt forskelligt, hvad vi laver, det er godt nok. Terapeuten motiverer mig til at deltage aktivt. Terapeuten havde endda lavet et træningsprogram til mig, som jeg selv kunne udføre her hen over sommeren, hvor der ikke var træning. Jeg kender ikke til et mål for træningen, men det er vedligeholdende træning. Jeg er nødt til at træne mine ben, for at kunne blive ved med at gå. Jeg bliver ikke tilbudt en anden træning ved aflysning. Terapeuten har haft ferie i tre uger, hvor jeg ikke har fået træning. Jeg får heller ikke en erstatningstræning, hvis terapeuten er syg. Tre uger uden træning er lang tid for mig.” (Distrikt Vinding-Mølleholm)

"Ja, terapeuten motiverer mig til at deltage aktivt i træningen, det er svært at smutte forbi terapeuten. Der er fokus på at få trænet mit ben op. Jeg bliver ikke tilbudt et andet træningstidspunkt ved aflysning i ferietiden – der skal jeg også holde ferie fra træning." (Distrikt Nørremarken)

Pårørendes kommentarer:

"Jeg ved ikke, om der er opsat mål for borgerens træning, men der er i hvert fald ikke sket nogle fremskridt." (Distrikt Vinding-Mølholm)

Kvalitetsmål 6: "Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen".

Eksempler på lærings- og udviklingspotentialer kan være i forhold til, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet:

Borgerens oplevelse:

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, jeg har ikke hørt om det." (Distrikt Jelling)

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg oplever, at medarbejderne er fleksible." (Distrikt Vestby, Uhrhøj og Grejsdalen)

"Nej, jeg er ikke informeret om fleksibel hjemmehjælp." (Distrikt VD2)

Pårørendes kommentarer:

"Nej, jeg var ikke klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp." (Distrikt Børkop by)

Klippekort:

Klippekort har overordnet scoret i overensstemmelse eller fuldt ud i overensstemmelse hos alle de vurderede hjemmeplejeleverandører.

Eksempler på lærings- og udviklingspotentialer kan være i forhold til, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet hos enkelte borgere:

Borgerens oplevelse:

"Nej, jeg har ikke klippekort. Jeg har haft det, men jeg bruger det ikke." Det ses i omsorgssystemet, at borgeren fortsat er bevilliget klippekort. (Luksuspleje)

"Ja, jeg har klippekort, men jeg har ikke brugt det endnu, for jeg ved ikke rigtig, hvad jeg skal bruge det til." (Distrikt ØD3 Bredballe-Engum)

Positive tendenser og udviklingspunkter fra tilsyn år 2023

Under tilsynene i år 2023 er det af tilsynsførende blandt andet bemærket, at særligt fem punkter fungerer godt på tværs af hjemmeplejeleverandørerne i Vejle Kommune. Der kan nævnes:

- Respektfuld behandling med en god tone og adfærd i borgernes hjem. Særligt de faste medarbejdere er søde, positive, humoristiske og imødekommende.
- Sammenlignet med tilsynene i år 2022 er der kommet mere kontinuitet blandt medarbejderne i borgernes hjem.
- Medarbejderne aflyser sjældent besøg hos borgere.
- Træning fungerer godt, medarbejderne er gode til at motivere borgere, og borgerne er glade for at modtage træning.
- Ledelse og planlæggere hos hjemmeplejeleverandører er imødekommende overfor borgere/pårørendes tilkendegivelser og tilsynsførendes observationer med henblik på læring og udvikling.

Der er under tilsynene i år 2023 ligeledes blevet belyst nogle udviklingspunkter, der går igen på tværs af hjemmeplejeleverandørerne. Udviklingspunkterne ligner i store træk udviklingspunkterne fra år 2022. Herunder listes nogle af de udviklingspunkter op, som tilsynsførende er blevet opmærksomme på:

- Fleksibel hjemmehjælp
 - Der mangler synlighed af fleksibel hjemmehjælp, selvom det i flere hjem allerede praktiseres.
 - Borgere og pårørende mangler kendskab til fleksibel hjemmehjælp.
- Kontinuitet blandt medarbejdere i borgeres hjem.
 - Flere borgere giver udtryk for, at der kommer for mange forskellige medarbejdere i deres hjem, og at kvaliteten af hjælpen afhænger meget af, hvilke medarbejdere der kommer. Dette punkt fylder dog markant mindre end år 2022.
- Manglende oplæring blandt medarbejdere
 - Nye medarbejdere og vikarer mangler i nogle tilfælde oplæring til at kunne varetage deres arbejdsopgaver i borgeres hjem, hvilket påvirker kvaliteten af den hjælp, de leverer.
 - Nye medarbejdere og vikarer mangler i nogle tilfælde orientering i, hvilken hjælp de skal levere i borgeres hjem.
- Tilrettelæggelse af hjælp
 - Flere borgere giver udtryk for, at de ikke har noget at sige ift. tilrettelæggelsen af hjælpen. Det er medarbejderne, der bestemmer.
- Svingende tidspunkter
 - I nogle hjem afviger aftalte tidspunkter med mere end +/- 1 time, uden at borger bliver kontaktet af hjemmeplejen.
 - I nogle hjem mangler borgere et aftalt tidspunkt for besøg af hjemmeplejen.
- Manglende erstatningstid til træning

- Nogle borgere oplever ikke, at de bliver tilbudt en erstatningstid inden for fem hverdage ved aflysning af træning.
- Klippekort
 - Nogle borgere mangler oplysninger om, hvad klippekortet kan anvendes til og hvordan.

Konklusion

På baggrund af tilsynets resultater fra de 15 hjemmeplejeleverandører vurderes den samlede tilfredshed blandt borgere og pårørende til at ligge i kategorien tilfredse. En hjemmeplejeleverandør har et delvis tilfredsstillende tilsyn i år 2023. Samlet set er tilfredsheden blandt borgere faldet med 4,7 % i år 2023 sammenlignet med år 2022.

Kvalitetsmål 4 og 6 er de kvalitetsmål, der samlet set scorer lavest blandt hjemmeplejeleverandørerne. Det er vurderet, at kvalitetsmål 4 scores delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet hos 10 ud af 15 hjemmeplejeleverandører, og kvalitetsmål 6 scores delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet hos 14 ud af 15 hjemmeplejeleverandører. Tilfredsheden blandt borgere er i år 2023 faldet i forhold til kvalitetsmål 1, 2, 3, 4, 5, og 6 sammenlignet med år 2022. Kvalitetsmål 6 har i år 2023 haft det største procentmæssige fald i tilfredsheden sammenlignet med år 2022, da det er faldet med 8,2 %.

Nogle af de udviklingspunkter, der går igen på tværs af hjemmeplejeleverandørerne er fokus på fleksibel hjemmehjælp, kontinuitet blandt medarbejdere i borgeres hjem, manglende oplæring blandt medarbejdere, manglende erstatningstid ved aflysning af træning og manglende oplysninger om klippekort. Det anbefales, at der igen i år 2024 er et særligt fokus på kvalitetsmål 4 og 6 hos hjemmeplejeleverandørerne.

Bilagsoversigt

Bilag 1: Oversigt over de kommunale hjemmeplejeleverandører og private hjemmeleverandører i Vejle Kommune

Bilag 2: Nøgletal

Bilag 3: Indsatskatalog 2023/kvalitetsstandarder

Bilag 4: Tilsynskoncept

Bilag 5: Tilsynsmanual/spørgeskema for kommunale tilsyn hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune

Bilag 6: Samtykkeerklæring

Bilag 1: Oversigt over de kommunale hjemmeplejeleverandører og private hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune

Kommunale hjemmeplejeleverandører:

1. Distrikt Jelling: Ringvejen 1, 7300 Vejle
2. Distrikt Nørremarken: Islandsvej 5, 7100 Vejle
3. Distrikt Vejle Vestby, Uhrhøj og Grejsdalen: Sofievej 2, 7100 Vejle
4. ND5 Praktisk bistand: Storegårdsvej 102, 7100 Vejle
5. VD2 Team Syd, Midt og Øst Vejle: Teglgårdsvej 15, 3. Sal, 7100 Vejle
6. Distrikt Børkop by: Englystparken 1, 7080 Børkop
7. Distrikt Brejning-Smidstrup: Eventyrhaven 14, 7080 Børkop
8. Distrikt ØD3 Bredballe-Engum: Bakkeager 4, 7120 Vejle
9. Distrikt ØD4 Vinding-Mølholm: Rosengårds Alle 102 A, 7100 Vejle
10. VD5 Bredsten: Steen Blichers Vej 51, 7182 Bredsten
11. Distrikt Give: Sdr. Ringvej 4, 7323 Give
12. Distrikt Egtved: Hejlskovparken 60A, 6040 Egtved

Private hjemmeplejeleverandører:

13. Luksuspleje ApS, Niels Bohrs Vej 2, 7100 Vejle
14. Sundplejen ApS, Karl Bjarnhofs Vej 11, 7100 Vejle
15. Betty Sørensen Parken, Betty Sørensen Parken 14 A, 7100 Vejle

Table 1: Nøgletal for hjemmeplejeleverandører 2023

Nr.	Sted	Adspurgte borgere	Adspurgte pårørende	Målepunkt 1	Målepunkt 2	Målepunkt 3	Målepunkt 4	Målepunkt 5	Målepunkt 6	Samlet score	Score procent	Klippekort t	Placering	Tilfreds
1	NDS Praktisk Bistand	20	4	3	3	4	2		2	14	70,0		4	x
2	VD2	20	13	3	3	3	2	4	2	17	70,8	3	3	x
3	ØD4 Mølholm Vinding	17	8	4	4	4	3	2	3	20	83,3	4	1	x
4	Distrikt Brejning-Smidstr	6	5	3	3	3	2		2	13	65,0	3	6	x
5	Distrikt Nørremarken	10	7	3	3	3	2	3	2	16	66,7	2	5	x
6	Distrikt Jelling	7	5	3	3	4	3		2	15	75,0	3	2	x
7	ØD3 Bredballe-Engum	12	10	3	3	4	3	3	2	18	75,0	3	2	x
8	Distrikt Vejle Vestby, Uhr	15	11	3	3	4	3	3	2	18	75,0	3	2	x
9	VD5 Bredsten	12	10	3	3	3	2	4	2	17	70,8		3	x
10	Distrikt Egved	12	10	3	3	3	3		2	17	70,8		3	x
11	Distrikt Børkop by	10	5	3	3	3	2	3	2	16	66,7		5	x
12	Distrikt Give	15	8	3	3	4	2	4	2	18	75,0		2	x
13	Luksuspleje	20	10	2	3	3	2		2	12	60,0	3	7	
14	Sundplejen	10	6	3	3	3	2		2	13	65,0	3	6	x
15	Betty Sørensen Parken	5	3	3	3	3	2		2	13	65,0	4	6	x
	I alt	191	115	45	46	51	35	29	31	237	740,6	29		
	Placering			4	3	1	5	2	6	21		2		
	Gennemsnit			3	3,1	3,4	2,3	3,2	2,1	16,6	70,3	3,2		

N.B. I kolonne "Samlet Score" er gennemsnittsscoren regnet ud. Det er ikke procent. Topscoren er 24 point. Med undtagelse af NDS Praktisk Bistand, Brejning-Smidstrup, Jelling.

Luksuspleje, Sundplejen og Betty Sørensen Parken hvor topscoren er 20 point.

N.B. Målepunkt 5 er placeret som nr. 2 på baggrund af en procentvis beregning baseret på de 9 hjemmeplejeleverandører, hvor målepunktet er vurderet.

Bilag 2: Nøgletal

Table 3: Nøgletal for hjemmeplejeleverandører 2022

Nr.	Sted	Adspurgte borgere	Adspurgte pårørende	Målepunkt 1	Målepunkt 2	Målepunkt 3	Målepunkt 4	Målepunkt 5	Målepunkt 6	Samlet score	Score procent	Klippeskør t	Placering	Tilfreds	
1	Nord 1	15	9	3	3	4	2	4	2	18	75,0	3,0	4	x	
2	Nord 2	15	6	3	3	4	3	3	2	18	75,0	3,0	4	x	
3	Nord 3	15	10	3	4	4	3	4	2	20	83,3	3,0	1	x	
4	Nord 5	15	4	4	4	3	3	2	2	16	80,0		2	x	
5	Øst 2	15	8	3	3	4	2	3	2	17	70,8	3,0	5	x	
6	Øst 3	15	7	3	3	4	3	3	3	19	79,2	3,0	3	x	
7	Øst 4	15	7	3	3	3	2	4	2	17	70,8	3,0	5	x	
8	Vest 2	15	7	3	3	3	2	3	2	16	66,7	3,0	7	x	
9	Vest 4	15	9	3	3	4	2	3	2	17	70,8	3,0	5	x	
10	Vest 5	15	8	3	3	4	3	4	3	20	83,3	3,0	1	x	
11	Luksuspleje	15	1	3	3	4	2	2	3	15	75,0	3,0	4	x	
12	Sundplejen	15	2	3	3	3	3	3	2	14	70,0	3,0	6	x	
	I alt	180	78	37	38	44	30	31	27	207,0		33,0			
	Placering			4	3	1	5	2	6						
	Gennemsnit									17,25	75,0	3,0			
	N.B. I kolonne "Samlet Score" er gennemsnittetsscoren regnet ud. Det er ikke procent. Topscoren er 24 point. Med undtagelse af Nord 5, Luksuspleje og Sundplejen hvor topscoren er 20 point.														
	N.B. Målepunkt 5 er placeret som nr. 2 på baggrund af en procentvis beregning baseret på de 9 hjemmeplejeleverandører, der leverer indsatsen.														

Bilag 3: Indsatskatalog 2023/kvalitetsstandarder
[indsatskatalog-2023-net.pdf \(vejle.dk\)](#)

Tilsynskoncept for Kommunalt tilsyn hjemmepleje i Vejle Kommune 2023

Indledning

Vejle Kommune skal efter Servicelovens § 151 føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter § 83, § 83a og § 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer og kommunens kvalitetsstandarder¹⁶ jf. § 139.

Tilsynet foretages både på kommunale og private hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune.

Tilsynskonceptet beskriver kommunens procedure for udførelsen af tilsynene med disse ydelser og for opfølgning af tilsynet hos borgere i eget hjem.

Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen ved de kommunale og private hjemmeplejeleverandører.

Seniorudvalget og ældrerådet orienteres én gang årligt om hovedkonklusionerne fra forrige års tilsyn.

Formål

Det overordnede formål er at afdække, om den enkelte borger modtager den hjælp, som vedkommende har behov for og ret til i henhold til kvalitetsmålene i indsatskataloget/kvalitetsstandarder for Vejle Kommune. Afdække om den enkelte borger modtager den bevilligede hjælp, som borgeren er visiteret til, og om ydelserne lever op til kvalitetsmålene i indsatskataloget/kvalitetsstandarder for Vejle Kommune. Afdække kvaliteten af den leverede indsats og den måde hjælpen udføres på. Tilsynene tager derfor udgangspunkt i vurderingen af den faglige kvalitet og inddrager borgernes og pårørendes oplevede kvalitet af den leverede hjælp.

Tilsynene skal ses som en målrettet indsats for, at kommunen/hjemmeplejeleverandørerne leverer en indsats af høj kvalitet. Borgerne og pårørende skal opleve, at den faglige kvalitet er i orden, og der kontinuerligt arbejdes på at udvikle kvaliteten af den indsats, som hjemmeplejeleverandørerne leverer.

Tilsynskonsulenten afdækker, om den leverede hjælp er i overensstemmelse med de indgåede aftaler, og den leverede hjælp er i overensstemmelse med den hjælp, som borgeren er bevilliget af Myndighedsafdelingen. Tilsynskonsulenten spørger ind til anvendelse af klippekort. Opfølgning af dokumentation og dokumentationsaftaler er hjemmeplejeleverandørens eget ansvar at afdække.

Hensigten er, at tilsynene skal bidrage til den faglige og organisatoriske læring og udvikling hos kommunen, hjemmeplejeleverandørerne og samarbejdspartnere.

Rammer for tilsynene

Tilsynene gennemføres årligt af en tilsynskonsulent (tilsynskonsulenter) fra Vejle Kommunes Myndighedsafdeling, som tildeles denne funktion.

Tilsynene annonceres ikke på forhånd og udføres dermed som et uanmeldt tilsyn. De enkelte hjemmeplejeleverandører bliver dog adviseret via mail, at tilsynene påbegyndes hos den enkelte hjemmeplejeleverandør.

Tilsynskonsulenten vil bære tydelig legitimation.

¹⁶ Vejle Kommunes kvalitetsstandard 2023
[indsatskatalog-2023-net.pdf \(vejle.dk\)](#)

I borgerens hjem orienteres borgeren omkring tilsynets formål og rammerne for selve tilsynet. Der indhentes samtykke fra borgeren til at deltage i tilsynet, og til at pårørende kan kontaktes. Efter aftale med borgeren kan tilsynsførende tage kontakt til pårørende vedrørende deres oplevelse af hjælpen og bemærkninger om borgerens situation. Tilsynet aflægges fortrinsvis umiddelbart i forlængelse af hjemmeleverandørens besøg i borgerens hjem.

Der anvendes et spørgeskema til brug i dialogen med borgeren og pårørende om den oplevede kvalitet. Der vil blive spurgt uddybende ind til borgeren og pårørende med henblik på at få beskrevet borgerens oplevelse så objektivt som muligt. Der tages udgangspunkt i den samme spørgeguide både ved interview af borgeren og pårørende. Som udgangspunkt vil pårørende, som ikke er til stede under interviewet, blive interviewet telefonisk.

Der bliver taget højde for borgerens forståelsesniveau, fx i tilfælde af demens eller psykiske lidelser. Dialogen foregår på borgerens præmisser. Tilsynet er et øjebliksbillede på den pågældende dag.

Når hjemmeplejeleverandøren har fået foretaget de samlede antal tilsyn i borgernes hjem, bliver tilsynene fra borgernes hjem sammenskrevet i en samlet tilsynsrapport for hver hjemmeplejeleverandør. Tilsynsrapporten skal på baggrund af den indsamlede data give en række anbefalinger/opmærksomhedspunkter for videre kvalitetsarbejde til praksis hos den enkelte hjemmeplejeleverandør.

Tilsynet inddrager andre sundhedsfaglige medarbejdere/aktører/hjemmeplejeleverandøren, hvis borgeren ønsker dette, eller hvis der er behov for justeringer.

Organisering og gennemførelse af tilsynet

Der er flere kommunale hjemmeplejeleverandører opdelt i distrikter og to private hjemmeplejeleverandører på personlig og praktisk bistand i Vejle kommune. De medvirkende borgere bliver tilfældigt udvalgt hos den enkelte hjemmeplejeleverandør. Ca. 10 % af det samlede antal borgere hos de enkelte hjemmeplejeleverandører bliver interviewet, dog mindst 5 borgere og maksimalt 20 borgere fra hver hjemmeplejeleverandør. Der skal i alt interviewes mindst 180 borgere per år. Der bliver taget kontakt til de pårørende, hvor borgeren har givet samtykke hertil.

Tilsynet er et øjebliksbillede. Alting forandrer sig og er blot et øjebliksbillede. Så uanset hvordan borgeren eller pårørende har det lige nu, kan det være anderledes på et andet tidspunkt – et andet øjeblik. Vores sindstilstand og vores følelser forandres hele tiden, og det samme sker for vores medmennesker.

Indhold

Dialogen med borgeren og eventuelle pårørende tager afsæt i seks kvalitetsmål/målepunkter, som fremgår af kvalitetsstandard. Ud fra hvert kvalitetsmål/målepunkt er der udarbejdet en række kvalitetsspørgsmål, så der så vidt muligt bliver et ensartet fokus i dialogen med borgeren og pårørende.

Fokus i dialogen med borgeren og pårørende vil være på deres oplevelse af hverdagen med indsatsen fra hjemmeplejeleverandøren, og en vurdering af om hjælpen bliver leveret i henhold til indsatskataloget/kvalitetsstandarder.

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinbehandling, som er underlagt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst u hensigtsmæssige

forhold vil tilsynskonsulenten på trods heraf reagere og orientere ledelsen og tage handling på forholdene.

Dialogmøde – grundlag for læring og udvikling

På et dialogmøde fremlægger tilsynskonsulenten tilsynsrapporten for den enkelte hjemmeplejeleverandørs ledelse eller anden tilstedeværende medarbejder.

Dialogmøderne vil være kendetegnet ved en anerkendende tilgang.

Dialogmødet kan medvirke til læring og udvikling ved den enkelte hjemmeplejeleverandør, ledelse og medarbejdere.

Dialogmøderne skal være medvirkende til at skærpe hjemmeplejeleverandørens fokus på at leve op til de centrale krav til arbejdet og danne grundlag for refleksion hos hjemmeplejeleverandøren.

Hjemmeplejeleverandørerne skal anvende tilsynsresultaterne i deres videre arbejde med kvalitetsforbedringer.

Deltagende borgere og pårørende optræder anonymt i tilsynsrapporten.

Tilsynsrapport

Der inddrages i tilsynsrapporten seks overordnede kvalitetsmål/målepunkter, som tilsynskonsulenten giver en samlet score. For hvert overordnede kvalitetsmål/målepunkt der undersøges via tilsynet, opnår hjemmeplejeleverandøren en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for den pågældende hjemmeplejeleverandør, 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

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion placeres i følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Der inddrages eksempler og tilsynskonsulentens observationer/indtryk i tilsynsrapporten. Der inddrages borgeres oplevelser og pårørendes kommentarer i tilsynsrapporten. Resultaterne af tilsynet ved den enkelte hjemmeplejeleverandør sammenskrives i en tilsynsrapport og sendes til høring hos ledelsen hos den pågældende hjemmeplejeleverandør, som har én uge til at indgive høringssvar.

Den endelige tilsynsrapport sendes til kontaktpersonen i Vejle Kommune og offentliggøres på Vejle Kommunes hjemmeside.

Til seniorudvalget udarbejdes der årligt en samlet årsrapport.

Bilag 5: Tilsynsmanual/spørgeskema for kommunale tilsyn hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune

Tilsynsmanualen/spørgeskemaet er skrevet ind i Survey Xact, som anvendes ved interviews.



Tilsynsmanual/spørgeskema for Kommunalt tilsyn på hjemmeplejen i Vejle Kommune 2023

Hjemmepleje distrikt:

Leder af hjemmeplejedistriktet:

Dato:

Tilsynskonsulent/tilsynsførende:

Interview borger
Navn borger:
Navn pårørende hvis aktuelt:

Har borgeren givet samtykke til, at tilsynskonsulent tager kontakt til pårørende vedrørende deres oplevelse af den leverede hjælp

Ja__ Nej__ Relation_____

Spørgeskema for hver borger

Indhold:

Kvalitetsmål/målepunkt 1:

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

Spørgsmål:	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.	Bemærkninger
	Stort ja	Ja	Delvis	Nej	
Bliver hjælpen tilrettelagt i et samarbejde med dig? Er der et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i dit hjem?					

Kvalitetsmål/målepunkt 2:

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

Spørgsmål:	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.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
Bliver du behandlet med respekt og ligeværdighed? Oplever du, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i dit hjem?					

Kvalitetsmål/målepunkt 3:

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

Spørgsmål:	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.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
Er du orienteret omkring, hvilke opgaver du er bevilliget hjælp til? Får du brugt dine ressourcer i løbet af din dag? (Gør du det, du selv kan?)					

Kvalitetsmål/målepunkt 4:

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

Spørgsmål:	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.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
<p>Hvad får du hjælp til? Personlig pleje? Rengøring? Tøjvask? Rehabilitering?</p> <p>Er du tilfreds med den hjælp du får?</p> <p>Kan den hjælp, du modtager være anderledes/bedre?</p> <p>Oplever du, at medarbejderne følger op på, hvordan du har det og tager hånd om din situation?</p> <p>Oplever du, at de medarbejdere der kommer i dit hjem, ved hvilken hjælp du skal have?</p> <p>Kender du målene for din rehabiliterende indsats? (Spørges kun hvis borger er bevilget rehab-forløb)</p>					

<p>Er der sammenhæng i den hjælp, du modtager, uanset hvilken medarbejder der kommer i dit hjem? (er hjælpen lige god uanset medarbejderen?)</p> <p>Oplever du, at leverandøren overholder de tidspunkter i har aftalt +/- 1 time?</p> <p>Bliver du kontaktet af medarbejderne, hvis tidspunktet afviger med mere end en time?</p> <p>Tilbydes du ved aflysning, et andet tidspunkt?</p>					
--	--	--	--	--	--

Kvalitetsmål/målepunkt 5:

- Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt (Serviceloven § 86)

Spørgsmål:	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.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
<p>Oplever du/borgeren, at de medarbejdere, der står for din/borgerens træning, ved hvilken indsats/træning du/borgeren skal have?</p> <p>Oplever du/borgeren, at de medarbejdere, der står for din/borgerens træning, motiverer dig/borgeren til at deltage aktivt i træningen?</p> <p>Oplever du/borgeren, at der er opsat mål for din/borgerens træning?</p> <p>Oplever du/borgeren, at leverandøren overholder de tidspunkter, I har aftalt +/- 1 time?</p> <p>Tilbydes du/borgeren et andet tidspunkt ved aflysning?</p>					

Kvalitetsmål/målepunkt 6:

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

Spørgsmål:	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.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
Ved du, at du kan benytte dig af fleksibel hjemmehjælp? Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private hjemmeplejeleverandører?					

Indsats:

- Klippekort

Spørgsmål:	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.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
Har du klippekort? Deltager du i anvendelsen af klippekortet?					

Tjekliste til brug ved tilsyn:

Opgaver i borgerens bolig tjekliste. Tilsynskonsulentens vurderinger fremgår af ja, nej, delvis og ved ikke	Hvilken hjælp er borgeren visiteret sæt X	Ja	Nej	Delvis	Ved ikke	Bemærkninger
Renholdelse af gulve? - Støvsugning - Gulvask						
Renholdelse af badeværelse? - Toilet - Sanitet - Renholdelse af afløb i håndvasken på badeværelset?						
Aftørring af støv?						
Renholdelse af daglig benyttet møbel?						
Renholdelse af hjælpemidler?						
Skift af sengelinned og lagen?						
Renholdelse køleskab?						
Oprydning efter rengøring?						
Renholdelse af køkkenvask og fliser, omkring komfur og vask?						
Tøjvask? - Ligger der bunker af vasketøj rent/snævset?						

Medarbejderen:	Ja	Nej	Delvis	Ved ikke	Bemærkninger
Er der en medarbejder til stede under tilsynet?					
Bar medarbejderen synligt ID-kort?					
Bar medarbejderen uniform?					
Medarbejderens navn:					
Medarbejderens uddannelse:					

Bilag 6: Samtykkeerklæring



Samtykkeerklæring – tilsyn i hjemmeplejen

Navn _____

Cpr. nr. _____

Jeg giver hermed samtykke til, at tilsynskonsulent fra Vejle Kommune kontakter følgende af mine pårørende

Navn _____

Navn _____

Med henblik på en samtale om pårørendes oplevelse af den hjælp, jeg modtager i hjemmeplejen.

Jeg er orienteret om og indforstået med, at samtalen mellem tilsynskonsulenten og mine pårørende tager udgangspunkt i det spørgeskema, som konsulenten har udfyldt i dialog med mig.

Tilsynskonsulenten har min tilladelse til at dele alle oplysninger fra spørgeskemaet med mine pårørende.

Jeg bekræfter, at tilsynskonsulenten har gennemgået det endeligt udfyldte spørgeskema med mig, inden konsulenten har taget kontakt til mine pårørende.

Dato _____

Underskrift _____