

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
Distrikt Vinding-Mølholm**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
September 2024

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt Vinding-Mølholm
Adresse
Rosengårds Allé 102, Vejle
Distriktsleder
Anja Tworek
Antal borgere
135
Periode for tilsynsbesøgende
Den 16. september – 24. september 2024
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende
Tilsynskonsulent Jane Chmiel, Sygeplejerske, Cand.scient.san.

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 Vinding-Mølholm. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2024
Kvalitetsstandarder og serviceniveau for seniorområdet 2024 - Vejle Kommune

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt Vinding-Mølholm 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 Vinding-Mølholm vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 3 og 6 i Distrikt Vinding-Mølholm som værende delvis i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne i Vejle Kommune.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Vinding-Mølholm 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.

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 Ø4 Vinding-Mølholm	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1. Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3

2. En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	4
3. Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	2
4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	3
5. Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	4
6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	3

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

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Det er forfærdeligt godt. Uden dem kunne jeg ikke klare det".

"Ja bestemt, de har meget forståelse for min situation".

"Det har jeg ihvertfald. Der er helt klart forskel mellem medarbejderne, men i det store hele har jeg et fint forhold til dem. Så det er udmærket".

"Ja, det synes jeg. Jeg har også brug for, at de hører, hvad jeg siger, når mit behov for hjælp ændrer sig mellem forskellige dage alt efter min tilstand".

"For det meste. Der kan være en enkelt. Vi er jo forskellige".

13 af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. 2 borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"100%. Jeg er så glad ved dem. Det finder vi ud af sammen".

"Det går efter, hvordan det passer ind. Hjemmeplejen bestemmer - jeg tilpasser mig".

"En medarbejder, hvor der var en mindre god kontakt. Ellers er de virkelig søde".

"Hjælpen tilrettelægges både ud fra noget medarbejderne bestemmer og noget, jeg kan lave om på".

"Det finder vi ud af sammen".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, bestemt. Efter distriktet er blevet mindre, kommer der meget oftere faste hjælpere i hjemmet. Det fungerer rigtig godt. Efter distriktet er blevet mindre, er det kun nogle få gange i ferier og ved megen sygdom, at vi har oplevet at have vikarer".

"Det fungerer fint. Der har tidligere været en enkelt medarbejder, som ikke vil hjælpe min ægtefælle med at blive lejret ordentligt i sengen. Min ægtefælle lå helt nede i fodenden, men medarbejderen kiggede bare og gik. Medarbejderen oplevede, at jeg smed vedkommende ud, men medarbejderen ville ikke hjælpe, fordi vedkommende ikke måtte løfte. Jeg sagde, at medarbejderen skulle støtte, men medarbejderen endte med at gå uden at hjælpe min ægtefælle. Det er heller ikke alle medarbejdere, der bruger liften. Nogle drejer ligesom bare kroppen på min ægtefælle".

"Ja, hvis vi skal noget, så aftaler vi bare, at hjemmehjælpen kommer på et andet tidspunkt. Det er ikke noget problem".

"Jeg synes, min ægtefælle kommer for sent op. Jeg har prøvet at tale lidt med hjemmehjælpen, men de lytter ligesom ikke".

Tilsynsførendes kommentarer: Ovenstående udtalelse er drøftet med borgeren selv, som finder sig tilpas ved at komme op af sengen på det tidspunkt, hvor hjemmehjælpen kommer. Af den årsag har tilsynskonsulentten ikke gjort yderligere ved udtalelsen.

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

Alle de interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, bestemt. De er meget søde. Der er ikke noget at komme efter. De taler aldrig hen over hovedet på mig. Slet, slet ikke".

"Jeg kan ikke sige andet end, de er gode. Både kvinder og mænd".

"Ja, nogle taler man mere med end andre. Jeg kan også tale personligt med nogle af medarbejderne".

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Der er altid en god tone. Vi taler om mange forskellige ting".

"Ja, ved dem, der er tilbage. Jeg er rigtig glad for dem, der er tilbage. Der har været en enkelt medarbejder med et dårligt samarbejde. Jeg bad vedkommende om ikke at komme hos mig".

"Ja, de er så hensynfulde, så det næsten gør ondt".

"Ja, medarbejderne bruger tiden på at tale med mig, hvis der er ekstra tid tilbage".

"De er meget, meget flinke. Der er ikke noget at komme efter".

Evt. pårørendes kommentarer

"Uha ja, de er rigtig flinke. Jeg kan også tale med dem alle sammen".

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 3

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

Borgernes oplevelser

Tre af de interviewede borgere oplever, at de er orienterede om, hvilke opgaver de er bevilliget hjælp til. Fem af de interviewede borgere svarer delvis, mens syv svarer nej til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har tidligere fået mere hjemmehjælp, men er nu næsten selvhjulpen. Jeg ved faktisk ikke helt, hvad jeg længere er visiteret til".

"Nogenlunde. Jeg kan nok ikke huske det hele. Det fungerer vældig, vældig godt, synes jeg".

"Nej, aner det ikke. De kommer hver morgen, og det fungerer fint for mig".

"For at sige det ærligt, nej".

"Jeg ved det faktisk ikke rigtigt. Noget rengøring ihvertfald. Jeg ved ikke med hjemmehjælp, for jeg klarer jo egentlig efterhånden mig selv. Så jeg ved ikke, hvad jeg er bevilliget".

"Jeg ved, de tjekker, at jeg har det godt. Det er lidt mærkeligt, men de kommer ikke lørdag og søndag, men jeg er helt tryk ved det".

Tilsynsførendes kommentar: Ovenstående er drøftet med planlægger og distriktsleder. Der er en årsag til, at borgeren udelukkende får planlagte besøg af hjemmeplejen i hverdagene. Medarbejderne vil informere borgeren om årsagen hertil.

Evt. pårørendes kommentarer

”Det er efterhånden svært. Men lidt rengøring hv. 14. dag. Påklædning klarer borgeren selv. På godt og ondt. Hygiejnen er ikke den samme længere. Hjemmehjælpen må godt gå lidt hårdere til borgeren, fordi nogle gange er særligt overtøjet beskidt, men det ser borgeren ikke selv”.

13 af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen. Én af de interviewede borgere svarer delvis og én svarer nej til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

”Jeg kan ikke klare ret meget mere. Men hvis du spørger min ægtefælle, synes vedkommende nok, jeg kunne gøre mere på en dag”.

”Jeg får ikke meget hjælp på en dag. Jeg klarer stort set alt selv”.

”Jaa, jeg prøver. Det er lettere sagt end gjort. Jeg forsøger, men jeg synes, det er svært. Jeg har svært ved at motivere mig selv”.

Evt. pårørendes kommentarer

” Min ægtefælle kan ikke så meget mere, men det min ægtefælle kan, bliver gjort”.

”Borgeren får nok ikke altid gjort det vedkommende selv kan. Borgeren er svær at motivere”.

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

Kvalitetsmål 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

Alle de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er meget glad og taknemlig for hjælpen. Jeg er tilfreds. Jeg vil gerne klare mest muligt selv".

"Ja, i det store hele er jeg tilfreds med hjælpen. Medarbejderne har forståelse for min situation".

"Der er forskel på medarbejderne. Alle er ikke lige dygtige og gode, men i det store hele er jeg tilfreds. Jeg er ked af, at der kommer så mange forskellige. Jeg tror, de prøver at sætte nogle af de samme medarbejdere på til mig fremadrettet - især til bad".

"Ja, jeg er tilfreds. Jeg kunne godt tænke mig mere rengøring til aftørring af skabe og overflader".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, jeg er tilfreds med hjælpen. Jeg ringer til dem, hvis vi har behov for hjælp, så kommer de ret hurtigt".

"Ja, i store træk. Det er også afhængig af, hvad man kan forvente, og hvad borgeren er visiteret hjælp til. Borgeren spilder meget, men der bliver ikke tørret op. En dag var der slukket for fryseren, og det sejlede på gulvet, men ingen havde hjulpet med at tørre det op. Jeg kom til middag, men det må også have sejlet om morgenen, da hjemmehjælpen var i hjemmet. Vi er blevet bedt om at købe en gulvmoppe, men det ser allerede trist ud dagen efter rengøring. Vi oplever ikke, at der bliver tørret op på gulvet, når borgeren spilder på gulvet".

Tilsynsførendes kommentarer: Ved opslag i omsorgsjournalen ses, at borger er bevilliget daglig hjælp til aftørring af pletter på gulve og borde. Problemstilling er videregivet til og drøftet med distriktsleder.

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg kunne godt tænke mig noget hjælp til madlavning, så jeg kan få lavet nogle måltider. Jeg forsøger selv, men det kunne være rart med hjælp til nogle af de lidt mere krævende ting. Jeg kunne godt tænke mig tidligere besøg, men jeg har også forståelse for, at der er andre, der har mere behov for hjælp end jeg".

"Neglerens og negleklip. Det glemmer hjemmehjælpen ofte, når jeg har været i bad. Hvis jeg så spørger dem efter hjælpen ved deres næste besøg, så afviser de at hjælpe mig, fordi negleklip hører sammen med badet. Så går der næsten en uge, inden jeg igen

kan få klippet negle. Mine negle er også ofte helt sorte af skidt og snavs, fordi jeg ikke selv kan rense dem. Det ser ikke pænt ud, når jeg skal til træning eller får gæster. Jeg ville ønske, at hjemmehjælpen ville huske at spørge mig, om jeg havde brug for hjælp til neglerens og negleklip, fordi min hukommelse også svigter, så jeg glemmer selv at italesætte det. Ellers får jeg hjælp til det, jeg har behov for. Jeg kunne godt ønske mig, at der var afsat længere tid ved mit 2. besøg, hvis hjemmehjælpen ved morgenbesøget har glemt at hjælpe mig med noget, så oplever jeg, at hjemmehjælpen til 2. besøg ikke altid vil hjælpe mig med det, fordi de ikke har tid”.

Tilsynsførendes kommentarer: Ved opslag i omsorgsjournal ses, at borger er bevilliget hjælp til negleklip på hænderne i forbindelse med bad. Ovenstående problemstillinger er videregivet til og drøftet med distriktsleder.

”Hvis jeg ikke er tilfreds med hjælpen, så går jeg selv ind og retter på det, når hjemmehjælpen er gået. Det er nogle gange min dyne, som jeg gerne vil have lagt anderledes. De er flinke til at spørge, om der er mere, de skal hjælpe med. Jeg kan ikke forlange mere”.

”Det er svært at sige, om hjælpen kan være anderledes, fordi mit behov for hjælp varierer fra dag til dag. Jeg har både gode og dårlige dage. Det gør det svært for mig at sige, hvad jeg har brug for hjælp til”.

”Jeg ville også gerne have hjælp til at tømme min kateterpose. Jeg føler mig usikker på det. Jeg ville måske også gerne have hjælp til indkøb. Min nabo hjælper mig nu, men det bliver nok ikke ved med at gå. Jeg tror egentlig ikke min nabo synes, at jeg skal have en indkøbsordning, så jeg må nok hellere tale med naboen først”.

Tilsynsførendes kommentarer: Ovenstående ønske om yderligere hjælp til tømning af kateterpose er drøftet med borgeren, som selv vil tale med hjemmeplejen/planlægger herom. Borgens overvejelse om en indkøbsordning vil borger selv drøfte med sin nabo og evt. kontakte visitator.

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, jeg synes hjælpen kan være anderledes, men hjemmehjælpen må jo ikke så meget længere. Hjemmehjælperne bruger ikke altid liften til at forflytte borgeren”.

Tilsynsførendes kommentar: Ovenstående problematik omkring brug af lift er drøftet med borgeren. Borger mener selv, at forflytninger foregår ved brug for lift, og borger ønsker også fremadrettet, at forflytninger foregår på denne måde, da det giver tryghed for borgeren. Distriktsleder er bekendt med problematikken og fortæller, at forflytninger af borgeren foregår vha. lift.

”Ja, med hygiejnen. Det halter efterhånden, men borgeren ser det ikke selv. Måske også at medarbejderne er opmærksomme på at bruge gulvmoppen, hvis der er spildt på gulvet eller tørrer bordet af. Vi hjælper også borgeren med indkøb. I den forbindelse er

hjemmehjælperne søde til at hjælpe med at skrive en indkøbsseddel. Vi har desværre flere gange oplevet, at der står varer på indkøbssedlen, som der allerede er i rigelige mængder i hjemmet. Måske hjemmehjælperen vil se efter i skabe/køleskab/fryser, inden de skriver det på sedlen. Vi smider ofte gamle madvarer ud i hjemmet. Min pårørende kunne også have brug for hjælp til rengøring af køleskab, smide gamle madvarer ud og tømme affald. Det halter”.

Tilsynsførendes kommentarer: Ud fra ovenstående udtalelse fra en pårørende, har tilsynskonsulenten anbefalet den pårørende at drøfte problematikken med borgeren. Såfremt borger indvilliger i ønsket om yderligere hjælp, anbefales den pårørende at kontakte planlægger i distriktet eller visitator.

Alle de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja, medarbejderne er gode til at følge op på mig. De skriver ned og diskuterer, hvis jeg har noget, så vender de tilbage dagen efter. Det er de meget gode til”.

”Ja, de spørger ind til, hvordan jeg har det. Det spørger de om næsten hver dag. Det er faktisk næsten det første, de spørger om”.

”Ja, det synes jeg. Det er næsten altid de samme, der kommer. Det fungerer godt. Nogle gange vasker de op, selvom de egentlig ikke skal. De ser behovet for hjælp”.

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, i aller højeste grad følger medarbejderne op. De ved altid, hvad der er sket dagen før, hvis de ikke har været her. De orienterer sig i, hvad der er blevet skrevet”.

”Ja, de tager hånd om borgeren. Det er vi ret trygge ved. De kigger på borgeren”.

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.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

”Medarbejderne ved nøjagtig, hvad de skal hjælpe mig med. Ellers slår de op i deres lille computer”.

”Medarbejderne ved oftest, hvad de skal hjælpe mig med. I weekender, hvor der kan komme en afløser, ved de det ikke altid. Så spørger de. Til hverdag er det ofte de samme, og så ved de det”.

”Ja, oftest ved de, hvad de skal hjælpe mig med. En gang i mellem spørger de mig. De spørger også nogle gange, hvor de forskellige ting er. Det ville være lettere, hvis det var den samme gruppe af medarbejdere, som kom i hjemmet, så der var noget mere kontinuitet i hjælpen. Så var jeg fri for at fortælle de samme ting og, hvordan de fungerer. Det udtrætter mig. Nogle gange glemmer dagvagten at skylle støttestrømper op, så må jeg selv få vasket dem i maskinen, så de kan nå at tørre til næste dag. Jeg bryder mig ikke om at få beskidte strømper på”.

Evt. pårørendes kommentarer

”For det meste ja, så ved medarbejderne, hvad de skal hjælpe borgeren med. Hvis der kommer nogle medarbejdere, der ikke er vant til at være her, så skal jeg nogle gange hjælpe dem lidt, men det betyder ikke noget for mig”.

Én af de interviewede borgere oplever at kende målene for sin rehabiliterende indsats, og to borgere svarer nej til spørgsmålet.

Én af de interviewede borgere udtrykker:

”Jeg ved ikke, hvad rehabilitering er, eller hvad målet er med det”.

11 af de interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp, borgeren modtager uanset, hvilken medarbejder, der kommer. Tre af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og én borger svarer nej.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

”Der kommer næsten altid den samme medarbejder, som simpelthen er så sød og dygtig. Denne hjemmehjælper er jeg meget glad for. Når vedkommende har fri, så kommer der nogle andre. De gør tingene lidt anderledes, men det gør mig ikke noget”.

”Ja, der kommer flere forskellige, særligt i ferierne. Hvis de ikke ved, hvad de skal, skal jeg nok fortælle dem det. Der er ikke noget problem i det”.

”Ja, det synes jeg. De ved, hvad der er brug for hjælp til. Der kommer næsten altid en fast medarbejder hos mig. Den medarbejder er jeg glad for. Det fungerer også fint med afløsere, hvis den faste medarbejder har fri”.

”Nogle er dygtigere end andre og har været i faget i længere tid end andre. Nej, det er den selvfølgelig ikke. Det er derfor, jeg ville ønske de samme medarbejdere, så jeg ikke skal forklare dem det samme hele tiden”.

”Det kunne være rart, de bare vidste, hvordan bl.a. tøj og sko fungerer hos mig. Det udtrætter mig, når jeg skal fortælle det. Kontinuitet i hjælpen mangler nogle gange”.

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, men jeg kunne ønske, at der nogle gange var nogle med ude og lave noget kvalitetssikring på en måde. Medarbejderne gør det godt, men det bliver også gjort forskelligt. Nogle gange bliver borgeren vasket i soveværelset, selvom vi har en aftale om, at vedkommende skal på badeværelset. Nogle gange er morgenplejen også hurtigt overstået, hvor jeg så tænker, at så hurtig kan man da ikke være. Derfor kunne jeg godt ønske mig, at der nogle gange var nogle, der kom med ud i hjemmet og så, hvordan tingene foregik”.

Tilsynsførendes kommentarer: Pårørendes kommentar er videregivet til og drøftet med distriktsleder.

12 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter +/- én time. Én af de interviewede borger svarer delvis til spørgsmålet, og én borger svarer nej. Én borger svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

”Den faste medarbejder, der ofte kommer hos mig, kommer ofte på et fast tidspunkt. Når der er afløsere, er det ofte lidt senere, men det ved jeg jo, så det gør mig ikke noget. Tidspunktet varierer ikke mere end +/- 1 time”.

”Ja, jeg har oplevet få gange, at hjemmeplejen er forsinket, men det er utrolig sjældent, at de er mere end en time forsinket”.

”Det kan somme tider svinge. Det kommer an på, hvor travlt de har. Men de plejer at overholde det. De er gode”.

Evt. pårørendes kommentarer

”Nej, det er meget sjældent, at medarbejderne er forsinket mere end én time, men jeg er ikke blevet ringet op. Det kunne jeg godt ønske mig, så jeg var forberedt”.

Fem af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end én time. Én af de interviewede borger svarer delvis til

spørgsmålet, og én borger svarer nej. Otte borgere har ikke prøvet, at tidspunktet varierer med mere end en time.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har oplevet et par gange, at en medarbejder har kontaktet mig grundet forsinkelse".

"Nogle gør, andre kommer bare. De kender mig jo".

Evt. pårørendes kommentarer

"Nogle gange kommer hjemmeplejen tidligt. Særligt i weekenderne. De ringer ikke. Andre gange kommer de meget sent, og vi kan ikke spise morgenmad, før de har været forbi".

Tre af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, og 12 af de interviewede borgere oplyser, at de aldrig har prøvet at et besøg aflyses.

Én af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, jeg har oplevet aflysning, for de aflyste mit bad forleden. Vi har aftalt en anden dag".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det har vi ikke hørt om. Vi har til gengæld prøvet, at borgeren har aflyst et besøg, som hjemmehjælpen sagde nej til at aflyse. Det var vi meget glade for, at de alligevel så til borgeren".

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførende observationer og kommentarer:

I omsorgsjournalen ses, at en af de interviewede borgere er bevilliget daglig hjælp til tømning af toiletspand på badeværelse, rengøring af toiletkumme samt rengøring af gulv rundt om toilettet. I hjemmet observeres, at toiletspanden næsten er fyldt op med affald (kl. 11) samt indtørret afføring i toiletkumme. Der ses i omsorgsjournalen, at der havde været hjemmehjælp hos borgeren forud for tilsynet.

Ved én af de interviewede borgere, som er bevilliget daglig hjælp til rengøring af toiletkumme, rengøring af gulv rundt om toilettet samt bevilliget daglig hjælp til

aftørring af pletter på gulve og borde i alle rum. I hjemmet observeres der pletter på gulv rundt om toilet (formentlig urin) samt en lugt af urin på badeværelse. Desuden observeres flere indtørrede pletter midt på gulvet i køkkenet, som ikke vurderes at stamme fra dagens morgenmåltid. Der ses i omsorgsjournalen, at der havde været hjemmehjælp hos borgeren forud for tilsynet.

En borger er bevilliget negleklip efter bad, men fremstår ikke med nyklippede negle under tilsynet. I omsorgsjournalen ses, at borger havde været i bad på dagen for tilsynet.

En borger observeres med pletter på sin bluse. Borgeren er bevilliget daglig hjælp til at få rent tøj på. Borgeren havde spist morgenmad forud for tilsynet, hvorfor pletterne muligvis kan stamme fra morgenmåltidet. Der havde været hjemmehjælp i hjemmet forud for tilsynet.

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

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

Tre af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. Alle tre borgere oplever, at medarbejderne ved hvilken indsats, borgeren skal have.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det har været dygtige medarbejdere. Dem er jeg glad for".

"Terapeuten er rigtig, rigtig god og ved, hvad terapeuten har med at gøre".

Evt. pårørendes kommentarer

Alle tre af de interviewede borgere oplever, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt i træningen, mens én borger svarer delvis til spørgsmålet.

Én af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det fungerer godt. Jeg træner hjemme med terapeuten".

Evt. pårørendes kommentarer

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, Ja, jeg kender klart mit mål, og jeg er meget motiveret for at opnå det".

"Nej, det ved jeg egentlig ikke".

"Ja, jeg kender mit mål".

Alle tre interviewede borgere, der modtager træning, oplever, at de aftalte tidspunkter overholdes.

To af de interviewede borgere har aldrig prøvet at få aflyst en træning, mens den sidste borger svarer 'ja' til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, i starten prøvede jeg det, men jeg kan ikke huske, om jeg blev tilbudt en anden træning".

Tilsynsførendes kommentar: Ovenstående er drøftet med distriktsleder, som fortæller, at terapeuterne er meget opmærksomme på at tilbyde et andet tidspunkt, hvis træningen bliver aflyst.

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

Ingen af de interviewede borgere ved, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. 12 af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og tre borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, men jeg synes, jeg har været godt hjulpet. Så det har ikke været noget, jeg har haft brug for".

"Nej, det kender jeg ikke til. Jeg taler så godt med hjemmehjælpen, så det finder vi ud af. Det er ikke noget jeg har manglet".

"Det har jeg ikke hørt om. Jeg ved ikke, hvad det går ud på eller, om det også gælder rengøring. Det ville jeg ihvertfald gerne have".

"Jeg har ikke hørt om det, men medarbejderne er søde til at hjælpe mig med forskellige ting. Tømme postkasse, skifte øreringe mm. Andre gange oplever jeg også, at medarbejderne afviser min forespørgsel, fordi de ikke har tid".

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, det har jeg ikke hørt om. Vi gør selv, hvad vi kan".

"Nej, men når jeg hører om det, så kan jeg godt genkende det".

"Nej, det har vi ikke hørt om".

Tilsynsførendes kommentarer: Et flertal af de interviewede borgere kendte umiddelbart ikke til "fleksibel hjemmehjælp". Alligevel italesætter flere af de interviewede borgere, at medarbejderne er fleksible og gode til at hjælpe med andre opgaver i hjemmet end de planlagte på dagen.

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.

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
	<p>Kvalitetsmål 3 – Tilsynet anbefaler:</p> <p>1. Fokus på, at borgerne oplyses om, hvilken hjælp de er bevilliget.</p>
<p>Kvalitetsmål 4:</p> <p>2. Under to tilsyn var der i alt tre medarbejdere til stede. Medarbejderne bar korrekt uniformsetikette, men bar ikke synligt Id-kort.</p> <p>3. Et flertal af de interviewede borgere italesætter en stor tilfredshed med, at der ofte kommer de samme medarbejdere i hjemmet.</p> <p>5. I to af de interviewede borgers boliger observeres, at den dagligt bevilligede rengøring ikke er udført.</p> <p>6. Et flertal af de interviewede borgere og pårørende oplever, at medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter.</p>	<p>Kvalitetsmål 4 – Tilsynet anbefaler:</p> <p>2. At alle medarbejdere bærer synligt Id-kort.</p> <p>3. At der fortsat i videst muligt omfang kommer faste medarbejdere ud til borgerne samt, at dette udbredes til endnu flere borgere i distriktet. Faste medarbejdere kan bidrage til, at borgerne oplever kontinuitet i hjælpen. Denne anbefaling er særligt gældende ved de borgere, som modtager hjælp til bad.</p> <p>4. Fokus på at alle medarbejdere inkl. afløsere er opdaterede på og ved, hvilken hjælp de skal levere til borgerne.</p> <p>5. Fokus på, at den dagligt visiterede rengøring/praktiske hjælp udføres.</p> <p>6. Fokus på fortsat at overholde de aftalte tidspunkter. Der anbefales fokus på at kontakte borger/pårørende (hvis de er samboende) ved forsinkelse ved mere end én time.</p>
<p>7. Et flertal af borgerne, der modtager træning, kender målet med træningen.</p>	<p>Kvalitetsmål 5 – Tilsynet anbefaler:</p> <p>7. Fokus på, at alle borgere, der modtager træning, er bekendte med målet med træningen.</p>

<p>Kvalitetsmål 6:</p> <p>8. Et flertal af de interviewede borgere kender umiddelbart ikke til fleksibel hjemmehjælp. Alligevel italesætter flere af de interviewede borgere, at medarbejderne er fleksible og gode til at tilbyde hjælp og hjælpe med andre opgaver i hjemmet end de planlagte på dagen.</p>	<p>Kvalitetsmål 6 – Tilsynet anbefaler:</p> <p>8. At der fortsat er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgerne bliver orienterede om muligheden for fleksibel hjemmehjælp samt, at fleksibel hjemmehjælp fortsat praktiseres og udbredes til endnu flere borgere.</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 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 fleksibilitet i indsatsen og det frie valg?

Alle borgere modtager en informations seddel omkring "Fleksibel hjemmepleje" og personalet drøfter det på deres ugentlige møder.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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