

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
Distrikt Brejning-Smidstrup**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
August 2023

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt Brejning-Smidstrup
Adresse
Englystparken 1, 7080 Børkop
Distriktsleder
Tina Thrane Henriksen
Antal borgere
60 borgere (uge 33)
Periode for tilsynsbesøgende
21. august 2023 – 22. august 2023
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med seks borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. To 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 Brejning-Smidstrup. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

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

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt Brejning-Smidstrup 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 Brejning-Smidstrup 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 Brejning-Smidstrup.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Brejning-Smidstrup 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 Brejning-Smidstrup	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	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	Kvalitetsmål er ikke vurderet
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Skema 2

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

2.4. OPLEVELSER/KOMMENTARER I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL

Kvalitetsmål 1

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

Borgernes oplevelser

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

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Hvis ikke der er et godt samarbejde med medarbejderne, er det nok min egen skyld, men det synes jeg nu, vi har."

"Jeg har et godt samarbejde med medarbejderne nu. Der har tidligere været en dårlig oplevelse med en medarbejder, men det problem er blevet løst, da medarbejderen ikke kommer her mere. Hjælpen bliver delvis tilrettelagt i samarbejde med mig, det er lidt svært med toiletbesøgene. Jeg forstår godt, at toiletbesøgene skal planlægges på faste tidspunkter, og at medarbejderne ikke kan komme med det samme, når jeg ringer efter dem, men det kan godt være svært at acceptere, da det ofte går udover min ægtefælle."

"Jeg har et godt samarbejde med medarbejderne – det går stille og roligt."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne, men det skifter meget, hvem der kommer her. Det skifter især meget i ferieperioder, men også uden for ferieperioder."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne, men det er ikke meget, de kommer her – de kommer i hvert fald ikke hver dag." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger. Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer. Distriktslederen og planlægger oplyser, at medarbejderne kommer hver dag.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, samarbejdet fejler ikke noget. Men det er lidt svært, når tingene ikke bliver gjort, som vi snakkede om til et møde. Fx er det en udfordring om morgenen, når medarbejderne spørger, om borgeren vil have et bad, og borgeren siger, at borgeren selv kan klare det. Det kan borgeren også, men borgeren får det bare ikke gjort, så medarbejderne er nødt til at motivere borgeren til det. Det får medarbejderne ikke gjort." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger. Distriktslederen og planlægger oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på problemstillingen, og at medarbejderne forsøger at motivere borgeren. Borgeren afviser konsekvent, og medarbejderne respekterer borgerens ønsker. Planlægger oplyser, at de løbende har en dialog med borgerens pårørende om dette.

"Vi har et godt samarbejde med medarbejderne nu. Vi har tidligere haft problemer med en medarbejder, hvor samarbejdet var udfordrende. Medarbejderen blandede sig i nogle ændringer, som vi havde efterspurgt. Vi havde et møde med lederen og planlæggeren, hvor vi fik snakket om problemerne, men det var ikke det bedste møde – vi følte ikke, at de tog vores udfordringer seriøst. Det blev mere jokende. Men medarbejderen, som vi havde udfordringer med, kommer her ikke mere, så det problem er løst. Hjælpen bliver delvis tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Jeg synes ikke, borgeren får nok hjælp, hvilket går udover mig. Jeg skulle være borgeres ægtefælle, men er mere blevet en plejer, og jeg føler mig tvunget til hele tiden at være hjemme." Punktet er

videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger. Distriktslederen og planlægger oplyser, at de er opmærksomme på problemstillingen, og at pårørende er tilbudt mere hjælp og støtte. Dette har pårørende selv afvist.

”Jeg synes delvis, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg synes ikke altid, at borgeren bliver behandlet ordentligt. Der kommer enormt mange forskellige medarbejdere hos borgeren, hvilket er svært for borgeren. Borgeren er faldet to gange på det sidste. Den ene gang var på badeværelset, hvor medarbejderen stod i dørråbningen, da borgeren faldt. Borgeren oplevede, at borgeren var blevet presset for meget til at klare badet selv, og borgeren faldt så også. I sidste uge faldt borgeren igen i køkkenet, hvor borgeren slog hovedet. Borgeren blev efter noget tid hjulpet op med et hjælpemiddel. Medarbejderne havde vist foreslået, at borgeren skulle tjekkes, men borgeren ville ikke på sygehuset, så medarbejderne hjalp borgeren i seng. Der var ikke nogen, der informerede os pårørende om, at borgeren var faldet og havde slået hovedet, så var vi da taget hjem til borgeren. Så ingen observerede borgeren efterfølgende. Det, synes jeg ikke, er et godt samarbejde. Hjælpen bliver på en måde tilrettelagt i samarbejde med borgeren, men borgeren tilpasser sig nok også nemt. Hvis ikke vi pårørende er der til at sige til/fra, så bliver det bare, som medarbejderne foreslår.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger.

”Der er et godt samarbejde mellem borgeren og medarbejderne, borgeren er tilfreds, og borgeren tilpasser sig medarbejdernes planer. Det er fint. Men samarbejdet mellem mig som pårørende og medarbejderne kan godt være lidt udfordrende. Jeg ville ønske, medarbejderne ville hjælpe mig med at få borgeren lidt ud af hjemmet.”

”Jeg ved ikke, om der er et godt samarbejde med medarbejderne. Ifølge borgeren snakker medarbejderne ikke ret meget med borgeren. Medarbejderne har meget travlt. Jeg tror ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren. Mit indtryk er, at medarbejderne gør, hvad de har lyst til.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger. Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kognitivt udfordret.

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 2

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

Borgernes oplevelser

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

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg synes bestemt, at der er en god tone og adfærd blandt medarbejderne, men de har godt nok travlt."

"Medarbejderne er altid venlige og flinke."

"Medarbejderne er flinke. Det er ikke så mange, der kommer her."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg synes ikke altid, at den behandling borgeren får er respektfuld og værdig. For det meste er der en god tone og adfærd ved medarbejderne. Der er nogle medarbejdere, der kommer og ligger en hånd på borgerens skulder og snakker lidt. Der er andre, som er meget hurtigt ude igen, som næsten ikke siger noget, og som ikke ser de små ting."

"Det kan være svært at bedømme, om medarbejderne er respektfulde over for borgeren, når jeg ikke er der imens, men borgeren klager ikke."

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

Tre af de interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til. Tre af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, jeg kan ikke lige huske, hvad jeg er bevilliget hjælp til. Det er okay."

"Nej, jeg ved ikke helt, hvad jeg er bevilliget hjælp til, men det gør min ægtefælle."

"Nej, jeg kan ikke lige huske, hvad jeg er bevilliget hjælp til." Borgeren fortæller dog senere den tilsynsførende, hvad borgeren får hjælp til. Dette stemmer overens med den visiterede hjælp.

"Nej, jeg ved ikke, hvad jeg er bevilliget hjælp til. Jeg klarer mig selv. Jeg blev lovet guld og grønne skove til et møde for nyligt, men der kommer ikke mere hjælp." Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kognitivt udfordret. Distriktslederen og planlægger oplyser, at der er opstartet mere hjælp hos borgeren efter det omtalte møde.

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren kan ikke huske hvilke opgaver, borgeren er bevilliget hjælp til, og vi pårørende ved det heller ikke helt. Der er fx nogle ting, hvor vi ikke helt forstår, hvorfor borgeren ikke er bevilliget hjælp til det."

"Borgeren kan ikke ret meget grundet smerter."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

De seks interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får.

De seks interviewede borgere oplever ikke, at den hjælp de modtager kunne være anderledes/bedre.

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

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

To af de interviewede borgere modtager rehabiliteringsforløb. En af de interviewede borgere kender målene for den rehabiliterende indsats, og en borger svarer nej til spørgsmålet.

Fem 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.

Seks af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter.

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

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

De seks interviewede borgere udtrykker:

"Ja, jeg tror medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe mig med, når de kommer. Jeg synes, der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det er ikke sådan, at man føler, nogle medarbejdere springer over, hvor gærdet er lavest."

"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.

”Jeg er tilfreds med hjælpen, der er vist ikke noget at være utilfreds med. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Indimellem glemmer medarbejderne affaldet, men så siger jeg det bare til dem.”

”Jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får. Der har kun været enkelte medarbejdere, som jeg tidligere ikke har været tilfreds med, og de kommer her ikke mere, så jeg er godt tilfreds. Hjælpen skal ikke være bedre/anderledes, den fungerer godt nu. Dog ville jeg gerne have færre forskellige medarbejdere.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, medarbejderne er altid flinke og venlige, og de følger op på mig. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe mig med – det er stort set de samme medarbejdere, der kommer. Medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter, selvfølgelig kan de indimellem blive forhindret, men de kommer stort set altid på de samme tidspunkter. Det gør ikke noget, hvis de er forsinket, jeg er hjemme.”

”Medarbejderne følger op på mig indimellem. Medarbejderne kigger lige ind og hører, hvordan jeg har det, og så går de igen. Det er ikke hver dag, de kommer, men det er også okay. Der har været en ergoterapeut her en enkelt gang, og terapeuten kommer igen i morgen, men jeg ved ikke, hvad vi skal, eller hvorfor terapeuten kommer. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det er nogenlunde de samme medarbejdere, der bare skiftes lidt om at kigge ind. Medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter. Det er sket et par enkelte gange, at medarbejderen først er kommet til middagstid, men ellers kommer de nogenlunde fast.” Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer.

Evt. pårørendes kommentarer

”Vi er overordnet tilfredse med den hjælp, som borgeren får, men det kunne dog godt være lidt bedre med det bad. Altså at medarbejderne er bedre til at opfordre og motivere til bad fremfor bare at acceptere, når borgeren siger fra. Medarbejderne spørger tit borgeren, hvad de skal hjælpe med, men borgeren kan ikke svare på det. Medarbejderne kan se, hvad de skal på deres papirer.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger. Distriktslederen og planlægger oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på problemstillingen, og at medarbejderne forsøger at motivere borgeren. Borgeren afviser konsekvent, og medarbejderne respekterer borgerens ønsker. Planlægger oplyser, at de har en dialog med pårørende om dette.

”Bortset fra at borgeren ikke får nok hjælp, er vi tilfredse med den hjælp, borgeren får. Men jeg forstår ikke, at borgeren ikke kan få mere hjælp fra hjemmeplejen. Medarbejderne følger op på borgeren nu, men vi måtte råbe lidt højt i starten, da hjælpen startede. Borgeren blev lovet guld og grønne skove inden borgeren flyttede hjem, men det var slet ikke det, vi oplevede, at borgeren fik, så borgerens udvikling gik lidt i stå. Medarbejderne ved delvis, hvad de skal hjælpe med. Der kommer mange

vikarer, og rigtig mange vikarer ved ikke, hvad de skal hjælpe med. Så skal jeg som pårørende vise og fortælle, det er lidt træls, da jeg føler, at jeg aldrig får en pause. Sådan var det også inden ferien. Jeg tror ikke, beskrivelsen af borgeren og hvordan hjælpen skal være bliver opdateret. Jeg bliver ved med at skulle fortælle hvordan og hvorledes. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter nogenlunde. Jeg synes dog ofte, at planlæggeren ændrer borgerens tider uden at informere os om det. Det blev bedre efter et møde, vi havde med leder og planlægger, men stille og roligt stopper de med at informere os om ændringer igen. De faste medarbejdere er gode til at kontakte borgeren, hvis tidspunkterne afviger." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger. Distriktslederen og planlægger oplyser, at faste tidspunkter allerede er et opmærksomhedspunkt hos borgeren.

"Jeg er ikke tilfreds med den hjælp, som borgeren får, og der er flere ting, der kunne være bedre. Medarbejderne bør informere pårørende, når der sker noget med borgeren, fx hvis borgeren er faldet. Medarbejderne bør være opmærksomme på beskidte håndklæder i borgerens seng, da borgeren ikke selv kan se det. Jeg oplever jævnligt, at håndklædet i sengen er meget beskidt, og dette bliver ikke fjernet/skiftet af medarbejderne. Borgeren lægger sig bare på det igen, hvis ikke vi pårørende skifter det, og vi kommer ikke forbi dagligt. Det håndklæde burde medarbejderne se og hjælpe borgeren med, eller de burde selv vurdere, at borgeren har brug for mere hjælp. Nogle medarbejdere skal være mere menneskelige. Det er ikke værdigt, at borgeren skal ligge i sit eget lort. Der er dog selvfølgelig også nogle medarbejdere, som er rigtig gode. Medarbejdere bør sørge for, at borgeren har ordentligt tøj på, da borgeren ikke selv kan se det. Jeg ville ønske, at der kunne blive smurt lidt mere lækre rugbrødsmadder til frokost med ekstra pålæg, så borgeren måske kunne have mere lyst til mad. Der er nogle medarbejdere, der følger op på borgeren, og nogle gør ikke. Der er stor forskel på, hvordan medarbejderne er, og hvilken hjælp de leverer. Jeg tror, medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med, de kan se det på deres iPad. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Mit indtryk er, at medarbejderne mange gange først kommer og hjælper borgeren ud af sengen ved 10 - tiden. Det er lidt sent. Især når medarbejderne så kommer og giver frokost igen ved 11.30/12-tiden. Der er borgeren ikke sulten igen, så borgeren får ikke spist så meget. Jeg tror ikke, at borgeren bliver kontaktet, når tidspunktet afviger, men jeg ved det ikke helt. Jeg ved, at borgeren nogle gange trykker nødkald, når medarbejderne ikke er kommet." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger.

"Jeg er tilfreds med hjælpen, fordi borgeren er tilfreds, så jeg forsøger at glide af på de ting, som borgeren ikke ser. Men personligt kæmper jeg med et par ting, som jeg ikke synes er godt nok. Der er nogle ting, som godt kan være bedre i mine øjne. Det vigtigste er, at der er problemer med, at borgeren ikke får sin medicin - medarbejderne glemmer at give pillerne, og det sker mindst to gange om måneden. Derudover bliver håndklæder med tis bare lagt på gulvet, borgeren får ikke udnyttet klippekort, da medarbejderne

skal være bedre til at motivere. Jeg ville ønske, medarbejderne ville være mere opmærksomme på at smide gammel mad ud, da det nu er mig, der skal gøre det hver gang, jeg kommer. Borgeren har ikke haft nødkald i to måneder, fordi nødkaldet er blevet væk, og der bliver ikke sørget for, at borgeren får et nyt. Nu siger de, at borgeren selv skal erstatte det, men det kan jo ikke være borgerens skyld. Det må være medarbejdernes ansvar at give borgeren sit nødkald på, når de har været der. Borgeren kan jo ikke noget selv. Borgeren har ikke nogen mobiltelefon, så jeg synes, det er lidt utrygt, at borgeren ikke har nødkald på for tiden.

Der bliver delvis fulgt op på borgeren. Medarbejderne forsøger at vurdere borgeren, men de har ikke en jordisk chance for det, da der kommer så mange forskellige medarbejdere hele tiden. Borgeren kender jo ikke nogen af dem. Set fra borgerens side er hjælpen den samme, og medarbejderne er gode nok. Men set fra mine øjne er der forskel. Der kommer mange forskellige, og det er sjældent, jeg møder nogle medarbejdere, som jeg har mødt før. Det er mest om aftenen, der er lidt faste medarbejdere. Siden januar har det været meget forskelligt, hvem der kommer. Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger. Distriktslederen oplyser, at borgeren efter tilsynets besøg har fået nyt nødkald.

"Medarbejderne følger slet ikke op på borgeren. Jeg tror ikke, medarbejderne registrerer, hvordan borgeren har det. Hjælpen går så hurtigt og automatisk, at medarbejderne hurtigt er ude igen. Borgeren har haft en kæmpe depression siden foråret, som ingen har reageret på." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger.

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

Distriktet er ikke vurderet på kvalitetsmålet, da ingen af de interviewede borgere modtager vedligeholdende træning eller genoptræning jf. § 86.

Kvalitetsmål 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

De seks interviewede borgere ved ikke, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

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

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant for mig."

"Jeg kender ikke begrebet fleksibel hjemmehjælp, men jeg tror, medarbejderne er fleksible."

"Jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg har heller ikke haft behov for det."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg har aldrig hørt om fleksibel hjemmehjælp."

"Jeg var ikke klar over fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke aktuelt for borgeren. Medarbejderne er søde til at hjælpe borgeren."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven.

Klippekort

Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere er bevilliget klippekort. En af de interviewede borgere svarer, at borgeren deltager i anvendelsen af klippekortet. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har klippekort og bruger det på at få et ekstra bad."

"Jeg har klippekort, men jeg ved ikke, hvad det bliver brugt til."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren har klippekort. Jeg oplever delvis, at borgeren deltager i anvendelsen af klippekortet. Jeg føler ikke, at borgeren får udnyttet det. Borgeren får nogle gange ordnet nogle ligegyldige ting, fordi borgeren ikke ved, hvad klippekortet skal/kan bruges til."

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 1:</p> <p>1. Tilsynet anbefaler fokus på et godt samarbejde og en god dialog med borger og pårørende under møder. Tilsynet anbefaler, at der løbende indgås dialog med pårørende om, hvordan pårørende kan skånes i forbindelse med pleje af borgeren.</p> <p>2. Tilsynet anbefaler fokus på, at pårørende informeres om borgerens tilstand ved fx fald i hjemmet.</p> <p>3. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren inddrages i tilrettelæggelsen af hjælpen.</p>
	<p>Kvalitetsmål 3:</p> <p>4. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere informeres om, hvad de er visiteret hjælp til, samt at der indgås dialog med borger og pårørende, om den visiterede hjælp er tilstrækkelig.</p>
	<p>Kvalitetsmål 4:</p> <p>5. Tilsynet anbefaler fokus på at beskidt sengetøj/håndklæde skiftes ved behov, samt at borgeren opfordres/guides til rent/ordentligt tøj ved behov.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet blandt medarbejderne, samt at medarbejdere er orienterede om, hvilken hjælp der skal leveres forud for besøg.</p>

	<p>7. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejdere følger op på borgerne og tager hånd om deres situation.</p> <p>8. Tilsynet anbefaler fokus på, at formål med rehabilitering synliggøres overfor borgeren.</p> <p>9. Tilsynet anbefaler fokus på, at aftalte tidspunkter overholdes +/- 1 time, samt fokus på at morgen og middagsbesøg ikke er for tæt på hinanden.</p> <p>10. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren informeres om ændringer i de vante rutiner.</p> <p>11. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren motiveres til bad. Dette på baggrund af pårørendes udsagn og en tidligere aftale mellem pårørende og medarbejdere.</p> <p>12. Tilsynet anbefaler fokus på, at medicin gives til borgeren som anbefalet, samt at borgeren får et nyt nødkald.</p>
	<p>Kvalitetsmål 6:</p> <p>13. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere er informerede om fleksibel hjemmehjælp, samt hvornår og hvordan dette anvendes.</p>
	<p>Klippekort:</p> <p>14. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgeren orienteres om, hvad</p>

	klippekortet kan bruges til, og at der indgås en dialog herom.
--	--

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?

Hjemmeplejeleverandøren vil tilføje beskrivelse af fleksibel hjemmehjælp til kompendiet for opstartsmøde. Derudover orienteres medarbejdere om fleksibel hjemmehjælp på næste personalemøde.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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