

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
DISTRIKT JELLING**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
September 2023

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Distrikt Jelling
Adresse
Ringvejen 1, 7300 Jelling
Distriktsleder
Heidi Nielsen
Antal borgere
67 (uge 36)
Periode for tilsynsbesøgende
Den 6. september 2023 – den 8. september 2023
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med syv borgere. To borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Tre 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. Tilsynskonsulent Susie Kjærgaard, Sygeplejerske

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 Jelling. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet

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

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt Jelling 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 Jelling vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 6 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt Jelling.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Jelling 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 Jelling	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

3. Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	3. Hjælpen leveres 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

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

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne, der er ikke noget at klage over."

”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Nogle af medarbejderne er gode. Samarbejdet er gradvist blevet bedre. Jeg synes ikke, at hjælpen tilrettelægges i et samarbejde med mig, det er medarbejderne, der bestemmer alt efter, hvad der passer dem.”

”Der er bestemt et godt samarbejde med medarbejderne, men det er lidt forskelligt, om hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Vi tager det lidt henad vejen.”

”Der er selvfølgelig forskel på folk, men det er okay, og jeg synes, der er et godt samarbejde.”

”Der er et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg ved ikke hvor meget, jeg bliver spurgt i forhold til tilrettelæggelsen, men det er okay.”

”Der er sommetider et godt samarbejde med medarbejderne. Hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig, ellers laver jeg vrøvl.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Nej, der er ikke et godt samarbejde med medarbejderne. Der er et kommunikationsbrist medarbejderne imellem og mellem medarbejderne og borger/pårørende. Medarbejderne overlader borgeren lidt til sig selv. Jeg havde møde med seniorchefen for 14 dage siden, og jeg har videregivet udfordringer og problemer til seniorchefen i Vejle Kommune, som er gået videre med det. Jeg oplever ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Medarbejderne kommer ind og snakker med ryggen til borgeren. Halvvejs ud ad døren spørger medarbejderne ‘har du lyst til at komme på toilet’, hvortil borgeren ofte bare sige nej trods behov. Der er manglende øjenkontakt. Dette er oplyst til seniorchefen, som har handlet på det.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at der er fokus på problemstillingerne, samt at seniorchefen fortsat er ind over sagen.

”Generelt er der et godt samarbejde med medarbejderne, der kommer i hjemmet. Det er medarbejderne, der bestemmer og tilrettelægger hjælpen til borgeren, men i borgerens situation er det også okay.”

”Det er nok svært at samarbejde med borgeren, men jeg oplever, at der er et godt samarbejde mellem mig og medarbejderne.”

”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. For det meste er der et godt samarbejde. Ved nye medarbejder kan der godt være lidt diskussioner med borgeren om, hvordan det skal være, men så hjælper jeg bare. Det er okay. De faste medarbejdere er gode. Hjælpen tilrettelægges i et samarbejde, vi finder ud af det sammen med medarbejderne.”

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

Kvalitetsmål 2

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

Borgernes oplevelser

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

De syv 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:

"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Især ved de tre faste medarbejdere. Der er en enkelt medarbejder, som jeg ikke vil have, der kommer her hos mig."

"Jeg bliver behandlet med respekt. Det er nogle flinke medarbejdere, der kommer her."

"Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne – især ved nogle medarbejdere."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren bliver efterhånden behandlet med respekt og ligeværdighed, det er blevet bedre efter mit møde med seniorchefen. Men jeg oplever ikke en god tone og adfærd ved medarbejderne. Jeg oplever, at medarbejderne lægger skylden over på borgeren. Borgeren ringer ofte nødkald, og forleden ringede borgeren nødkald 11 gange. I går oplevede jeg, at kaldeapparatet var trukket ud af stikket. Det er lidt undrende, når medarbejderne har været trætte af de mange nødkald, men jeg håber, det bare er tilfældigt." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at der er fokus på problemstillingerne, samt at seniorchefen fortsat er ind over sagen.

"Ja, generelt bliver borgeren behandlet med respekt og ligeværdighed af medarbejderne, men der er da et par brodne kar imellem."

"Vi har det godt med medarbejderne. Der er nogle nye medarbejdere, hvor jeg lige skal lægge et ord ind, men det er okay. Det skyldes borgerens situation."

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

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

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Medarbejderne støtter mig i at gøre det, jeg selv kan."

"Jeg ved ikke helt, hvor meget medarbejderne kommer her." Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer.

"Jeg gør, hvad jeg kan i løbet af dagen og hjælper til, når medarbejderne er her."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg er orienteret om hjælpen, men borgeren ved ikke selv, hvad borgeren er bevilliget hjælp til grundet borgerens tilstand. Borgeren guides til at gøre, hvad borgeren selv kan."

"Borgeren er ikke klar over, hvad der er bevilliget, men det har jeg styr på. Borgeren forsøger at gøre, hvad borgeren kan."

"Borgeren hjælper godt til med det, borgeren kan."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

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

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

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

Seks 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 ikke på spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere modtager en rehabiliterende indsats. To af de interviewede borgere kender ikke målene for den rehabiliterede indsats, og en borger svarer ikke på spørgsmålet.

Seks 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 ikke på spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og en borger svarer ikke.

En af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end 1 time. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og fem borgere svarer, de ikke har prøvet, at besøget varierer med mere end 1 time, eller at de ikke kan huske det.

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

”Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe mig med, når de kommer. Det er dog ikke altid, at nye medarbejdere ved, hvad de skal, men så skal jeg bare fortælle det. Det er okay. Jeg kender ikke målene for den rehabiliterende indsats – der har været en ergoterapeut, men jeg ved ikke, hvad formålet er. Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne har været 1 time eller mere forsinket.”

”Jeg er efterhånden tilfreds med hjælpen, men der er et par ting, der kan være anderledes/bedre. De første tre uger efter jeg flyttede hertil, fik jeg ikke et bad. Medarbejderne sagde, at de var for få. Og jeg vil gerne have, at medarbejderne kommer til tiden, eller at jeg har et fast klokkeslæt, som jeg kan rette mig efter. Nu ved jeg ikke, hvornår medarbejderne kommer. Tidspunkterne svinger generelt meget, og medarbejderne ringer ikke og informerer mig, når de er forsinket. Jeg synes ikke, medarbejderne følger op på mig og tager hånd om situationen. Nogle medarbejdere spørger lige indtil, hvordan det går, men ellers ikke. Medarbejderne ved godt, hvad de skal hjælpe med. De tjekker lige, om jeg har klaret tingene selv, eller om jeg skal have hjælp til det.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen.

”Jeg er meget tilfreds med hjælpen. Det er en fantastisk ældrepleje, vi har her i Jelling. Medarbejderne spørger ind til, hvordan jeg har det.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen. Det kunne være rart, hvis medarbejderne ville hjælpe med aftensmaden også, det gjorde de før. Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne har været 1 time eller mere forsinket. Medarbejderne aflyser ikke besøg, hvis ikke de kommer, så bliver de bare væk.” Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer. Det ses, at borgeren dagligt får tilbudt hjælp til aftensmaden.

”Ja, jeg er tilfreds med hjælpen. Hjælpen kan delvis være anderledes/bedre, men jeg kan ikke sige, hvad der skal være anderledes.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Nej, jeg er ikke tilfreds med hjælpen. Som jeg har sagt, er der kvalitetsbrist medarbejderne imellem, og borgeren bliver efterladt til sig selv. Borgeren har ligget/siddet i egen afføring i flere dage uden at blive vasket. Mad har stået i mikroovnen i flere dage og er mugnet. Der er mange småting, der kan være bedre. Men hjælpen er i bedring efter mødet med seniorchefen. Jeg oplever ikke, at medarbejderne følger op på borgeren og tager hånd om situationen. Det er mig, der skal sige til en medarbejder: ’jeg tror, borgeren har lungebetændelse’. Sidste gang gik der fire dage før, at det blev taget alvorligt. Det er svært at sige, om medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Der kommer så mange forskellige medarbejdere og afløsere hos borgeren. Sammenhængen i hjælpen svinger meget afhængigt af, hvilken medarbejder der kommer. Jeg oplever ikke, at medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Jeg har en aftale med medarbejderne om at være der til bad, men jeg kan godt vente meget

længe på, at medarbejderne kommer.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at der er fokus på problemstillingerne, samt at seniorchefen fortsat er ind over sagen.

”Der har ikke været noget særligt med borgeren, men jeg tror, at medarbejderne vil følge op på borgeren og tage hånd om situationen, hvis der er noget. Jeg kan ikke huske, om vi er blevet kontaktet ved afvigelse på over 1 time, det er vist kun sket et par enkelte gange.”

”Jeg er tilfreds med den hjælp, som borgeren får. Efterhånden som jeg får spurgt ind, har borgeren fået den nødvendige hjælp, men hjælpen er ikke kommet automatisk. Jeg har oplevet, at jeg skal være meget opsøgende som pårørende. Hjælpen skal ikke være anderledes nu. Medarbejderne gør, hvad de kan, og de forsøger at tage hånd om borgerens situation.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og jeg oplever ikke, at den skal være anderledes/bedre. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen – der kan godt være lidt forskel på medarbejderne, men i det store og hele er der nok en sammenhæng.”

”Jeg er tilfreds med den hjælp, som borgeren får. Jeg og borgeren siger vores mening til medarbejderne, hvis der er noget. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Når der er nye medarbejdere, så hjælper jeg til, så tingene bliver gjort på den rigtige måde. Hvis der er kommet noget i vejen, så medarbejderne ikke kommer til den normale tid, så ringer de til os.”

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 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

En af de interviewede borgere er bevilliget træning jævnfør §86 eller §86.2. Borgeren svarer nej til at modtage træning, og det ses i omsorgssystemet, at træningen ikke er startet op endnu.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Distriktet er ikke vurderet på kvalitetsmålet, da ingen af de interviewede borgere modtager vedligeholdende træning eller genoptræning jf. § 86 eller §86.2.

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. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, fem borgere svarer nej, og en borger svarer ikke på spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, jeg har ikke hørt om det."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Men jeg har heller ikke behov for det."

"Jeg har vist hørt om fleksibel hjemmehjælp, men jeg har ikke brugt det."

"Nej, jeg vidste ikke, at jeg kunne benytte mig af fleksibel hjemmehjælp, men det er nok heller ikke relevant i min situation."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, det kunne da godt være relevant hos borgeren."

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

"Nej, det vidste jeg ikke."

"Jeg har læst om fleksibel hjemmehjælp, men borgeren formår ikke at bruge det."

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

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven.

Klippekort

Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere er bevilliget klippekort.

De to interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har vist klippekort, men jeg ved ikke, hvad det er, eller hvad jeg bruger det til."

Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer. Distriktets planlægger oplyser, at klippekortet bliver anvendt til ekstra rengøring.

"Ja, jeg har klippekort. Jeg bruger det på at få klippet negle."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, jeg vidste ikke, at borgeren har klippekort. Jeg ved ikke, hvad klippekortet bliver brugt til." Distriktets planlægger oplyser, at klippekortet bliver anvendt til ekstra rengøring.

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: Tilsynet anbefaler fortsat fokus på, at hjælpen tilrettelægges i et samarbejde med borgeren.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på samarbejdet med borger og pårørende på baggrund af møde mellem pårørende og seniorchef.</p>
	<p>Kvalitetsmål 4: Tilsynet anbefaler fokus på, at borgerne informeres om den rehabiliterende indsats samt om formålet med indsatsen.</p> <p>Tilsynet anbefaler fokus på, at borgerne oplyses om tidspunktet for besøg, at de aftalte tidspunkter overholdes +/- 1 time jf. kvalitetstandarden, samt at borgerne kontaktes, hvis tidspunktet afviger med over 1 time.</p> <p>Tilsynet anbefaler fokus på, at der følges op på borgerne og borgernes situationer.</p> <p>Tilsynet anbefaler fortsat fokus på de udfordringer/problemstillinger, der er hos borgeren.</p>
	<p>Kvalitetsmål 6: Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed</p>

	af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.
	Klippekort: Tilsynet anbefaler, at borger og pårørende orienteres om, hvad klippekort er, og hvad borgerens klippekort anvendes til eller potentielt kan anvendes til.

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?

Distriktet taler om fleksibel hjemmehjælp, og hvordan det kan bruges, på RH-møder og personalemøder.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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