

**TILSYNSRAPPORT  
VEJLE KOMMUNE  
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR  
DISTRIKT VESTBY, UHRHØJ OG  
GREJSDALEN**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen  
Oktober 2023

# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Navn på hjemmeplejeleverandøren</b>
Distrikt Vestby, Uhrhøj og Grejsdalen
<b>Adresse</b>
Sofievej 2, 7100 Vejle
<b>Distriktsleder</b>
Anna Marie Nørgaard Assisterende leder: Kia Lind S. Palme
<b>Antal borgere</b>
148 borgere (uge 40)
<b>Periode for tilsynsbesøgende</b>
Den 5. oktober 2023 – 10. oktober 2023
<b>Deltagere i interviews</b>
Tilsynet har været i dialog med 15 borgere. Seks borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Fem borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
<b>Tilsynsførende</b>
Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ. Tilsynskonsulent Susie Kjærgaard, Sygeplejerske/MHH

## 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 kvalitetsstandarder<sup>1</sup> 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 Vestby, Uhrhøj og Grejsdalen. På baggrund af analysen af det datamateriale,

---

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

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

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Vestby, Uhrhøj og Grejsdalen 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 Vestby, Uhrhøj og Grejsdalen	<b>Tilfredse</b>
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	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet

## Skema 2

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven	Score
Klippekort	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

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

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

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja, der er et virkelig godt samarbejde med medarbejderne - de er søde, flinke og hjælpsomme. Medarbejderne spørger altid, om der er mere, de kan gøre for mig, inden de går. Hjælpen bliver tilrettelagt på mine betingelser.”*

*”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne er søde og flinke. Der er kun en medarbejder, jeg har været utilfreds med, og den medarbejder har kun været her en gang. Det overskred mine grænser - medarbejderen rodede i mit køleskab uden at sige noget inden.”*

*”Der er et godt samarbejde med medarbejderne – de er søde og rare.”*

*”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Det er dog træls, at der kommer så mange forskellige medarbejdere. Bedst som en medarbejder bliver kørt ind i rutinen, stopper de, og der kommer en ny medarbejder igen.”*

*”Ja, der er et rigtig godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer, de er rigtig søde og forstående overfor min situation.”*

*”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne er ikke lige gode alle sammen, men sådan er det jo. Vi andre er heller ikke lige gode, der er forskel på folk. Hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Jeg skal i seng kl. 21 om aftenen, hvilket jeg synes er lidt for tidligt, men det er jo sådan, det er. Der er mange andre, der også skal have hjælp. Der kan heldigvis være lidt fleksibilitet ift. tidspunktet nogle dage.”*

*”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Med den ene medarbejder, er det godt. Den anden faste medarbejder er bare inde og ude af døren med det samme. Hvis jeg spørger om noget, springer medarbejderen ofte over og smutter hurtigt. Hjælpen er tilrettelagt i samarbejde med mig, men jeg synes ikke altid, at det fungerer.”*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Der er et godt samarbejde med medarbejderne. Borgeren er så glad for dem alle sammen. Hjælpen bliver nok nærmere tilrettelagt i et samarbejde med os pårørende, men det er også bedst sådan grundet borgerens tilstand.”*

*”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne, vi indordner os. Men jeg kan ikke forstå, at hjemmeplejen sender nogle helt unge medarbejdere ud, der ikke aner, hvordan de skal hjælpe borgeren. Det gælder både nat og dag. Nogle afløsere har ikke vidst, hvad borgeren fejler, eller hvad borgerens sygdom vil sige. Det virker som om, at nogle medarbejdere ikke læser op på borgeren. Sådan en syg person, som borgeren er, skal ikke have så uvidende medarbejdere til at hjælpe sig. Der kommer mange forskellige medarbejdere i sommerferieperioder, så der skal jeg alligevel hjælpe ved de fleste*

*besøg. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med os, men det er svært for medarbejderne at overholde aftalerne.”*

*”Vi er bare rigtig godt tilfredse med den hjælp, vi får, og samarbejdet fungerer godt. Jeg har et nummer, jeg kan ringe på, hvis der skal laves om på tidspunkterne.”*

*”Hjælpen bliver delvis tilrettelagt i samarbejde med borgeren, det går nogenlunde. Men det kniber lidt om aftenen. Medarbejderne kommer omkring kl. 19.30/20, hvilket er lige tidligt nok, men alternativet var alt for sent.”*

*”Der er ikke nogen problemer med samarbejdet.”*

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

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

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

*”Jeg bliver behandlet med respekt, nøjagtigt som hvis jeg var et ’almindeligt’ menneske. Det er mig, der bestemmer.”*

*”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Hjælpen foregår i mit tempo, og det kan jeg godt lide.”*

*”Ja medarbejderne er imødekommende og ordentlige, men det er vi jo også.”*

*”Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Medarbejderne er selvfølgelig forskellige og er ikke lige gode alle sammen. Det kommer jo også an på, hvordan man kommer ind på hinanden.”*

*"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Medarbejderne er så søde alle sammen."*

*"Jeg har det altid sjovt med medarbejderne."*

*"Ja, der er en god dialog. Medarbejderne og jeg joker også og har det godt."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Kæmpe ja, borgeren bliver behandlet med respekt og ligeværdighed af medarbejderne, og der er en god tone og adfærd. Medarbejderne er både søde og dygtige."*

*"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Medarbejderne virker altid glade, når de kommer ind ad døren."*

*"Medarbejderne er søde, der er en god tone og adfærd ved dem. Dog kan nogle medarbejdere finde på at sige til borgeren: 'Hvis ikke du gør det, kan vi ikke hjælpe dig'. Det synes jeg ikke er i orden, da det på ingen måde hjælper borgeren."*

*"Borgeren bliver behandlet med respekt. Jeg skal nok åbne munden, hvis der er noget."*

*"Borgeren er meget tilfreds med medarbejderne."*

*"Der er en god tone, og medarbejderne gør det godt. Der har dog været en enkelt episode, men den er løst nu. Tonen og adfærden er bedst med de faste medarbejdere, og det kan nogle gange være lidt svært med afløserne/vikarerne."*

*"Medarbejderne er delvis respektfulde. Nogle af medarbejderne er respektfulde overfor borgeren, men det er ikke alle medarbejdere."*

### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

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

---

### **Kvalitetsmål 3**

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



## Borgernes oplevelser

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

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

*"Lige nu har jeg ikke så meget luft, og det har medarbejderne stor forståelse for, men jeg gør også det, jeg kan selv."*

*"Ja, jeg gør, hvad jeg kan, og nogle gange siger medarbejderne også til mig, at jeg godt selv kan gøre ting."*

*"Jeg gør, hvad jeg kan selv. Hvis der er noget, jeg kan selv, så gør jeg det."*

*"Min ægtefælle har styr på, hvilken hjælp jeg skal have."*

*"Jeg ved ikke helt, hvad jeg er bevilliget hjælp til. Jeg husker så dårligt."*

*"Jeg får brugt alle de ressourcer, jeg har, men der tages også hensyn til mit overskud eller mine kræfter på dagen."*

## Evt. pårørendes kommentarer

*"Borgeren får brugt sine ressourcer i løbet af dagen, og medarbejderne støtter heri. Det er også en af medarbejderne, der har fået borgeren op og gå lidt igen."*

*"Borgeren får delvis brugt sine ressourcer i løbet af dagen. Medarbejderne gør nogle ting, som er nemmere for dem, men som borgeren nok godt kunne gøre selv."*

Problemstillingen er videregivet og drøftet med distriktsleder og assisterende leder. Det vurderes, at medarbejderne gør, hvad de kan/skal ift. støtte borgeren og samtidigt sikre medarbejdernes fysiske arbejdsmiljø.

*"Borgeren insisterer selv på at gøre alt, hvad borgeren kan selv."*

## Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

## Kvalitetsmål 4

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

#### Borgernes oplevelser

14 af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

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

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

14 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.

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

12 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer 'ved ikke'.

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

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

14 af de interviewede borgere udtrykker:

*"Jeg er tilfreds med hjælpen. Medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det. De skriver på deres iPad, når de har været her, så andre medarbejdere ved, hvordan jeg har det. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det er som regel den samme medarbejder, der kommer til morgen og frokost og en ny om aftenen. Så jeg ser ca. to forskellige medarbejdere om dagen. Det er rigtig fint. Normalt overholder medarbejderne de aftalte tidspunkter, men lige i går glemte medarbejderen mig om*

aftenen, så jeg måtte ringe nødkald til midnat. Det er højst sket to gange, så jeg vil ikke klage over det. Medarbejderne ringer ikke, når de kommer for sent, men det er mit eget valg, da jeg har frasagt det.”

”Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Det kan godt svinge en smule, hvornår de kommer, men det er okay for mig. Vi har ikke noget bestemt klokkeslæt, hvor medarbejderne skal komme, så de ringer heller ikke ved forsinkelser. Det er okay.”

”Der er enkelte medarbejdere, som ikke helt er orienterede om, hvad de skal hjælpe med, men så snakker vi bare om det. Det er helt okay. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderne. Der kan godt være forskellige måder at gøre tingene på, men det fungerer fint. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Den faste medarbejder kommer altid til tiden, men det kan godt svinge meget ved afløsere. Ved afløsere kan klokken godt blive 11.30 eller 12.00, før de er her anden gang. Det tidlige besøg fungerer. Hvis ikke der har været en medarbejder inden kl. 9.15, så ringer jeg efter dem.”

”Ja, medarbejderne følger op på mig. De kan læse på mig, hvis der er noget i vejen. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. For det meste er det den samme medarbejder, der kommer til dagligt. Medarbejderne kommer til den aftalte tid.”

”Nogle medarbejdere følger op på, hvordan jeg har det. Det er mest de faste medarbejdere. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Mange nye og unge medarbejdere bliver skubbet ud i plejen, inden de aner hvad og hvordan, de skal gøre. Der er nogenlunde en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter, det kan godt svinge lidt.”

”Der er en fin sammenhæng i den hjælp, jeg modtager. Medarbejderne kommer morgen og aften, altid til tiden og aflyser aldrig, så det er jeg glad for.”

”Jeg er meget taknemmelig for, at jeg kan få hjælp, så jeg er tilfreds med hjælpen. Medarbejderne følger delvis op på mig. De medarbejdere, der kommer her mest, følger op på mig, men afløsere gør ikke. Jeg kender ikke målene for min rehabiliterende indsats, men jeg går ud fra, at jeg skal blive selvhjulpent. Nej, der er ikke sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er forskel på folk, men jeg er taknemmelig for den hjælp, jeg får. Nogle medarbejdere virker mere ligeglade end andre, jeg føler, de ligeglade medarbejdere bare skal være her og ikke rigtig gør noget.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Dog savner jeg at få træning med en fysioterapeut, jeg kunne gå bedre tidligere. Og medarbejderne kunne godt holde bedre øje med de sår, jeg har på benene. Medarbejderne ved delvis, hvad de skal hjælpe med. Der er nogle, som har styr på det, og så er der nogle, der ikke aner en skid. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det afhænger meget af, hvem

der kommer, der er nogle medarbejdere, der ikke engang kan snakke dansk. Medarbejderne ringer ikke til mig ved forsinkelse, jeg ringer til dem først.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Jeg vil helst ikke have mandlige medarbejdere til at hjælpe mig med bad, men hvis der kommer en mandlig medarbejder i forbindelse med bad, så siger jeg bare nej tak. Det er okay, jeg kan ikke forlange mere, og det er ikke så tit. Medarbejderne følger op på mig, jeg behøver bare at sige til, så hjælper de mig. De fleste medarbejdere ved, hvad de skal hjælpe mig med, men der kommer mange forskellige medarbejdere. Det er i orden, så længe de er søde.”

”Ja, der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men det er dog rart, når det er de faste, der kommer.”

”Hjælpen skal ikke være bedre/anderledes. Det eneste er, at det kunne være rart, hvis det var den samme medarbejder, der kom hver gang, men det er en fast medarbejder, der primært kommer her. Det er lidt irriterende, når der kommer en helt ny medarbejder. Medarbejderne spørger, hvordan jeg har det.”

”Hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Dog er der nogle ganske få medarbejdere, der godt kan snakke lidt nedgørende til mig. De kan sige ’lille ven, det skal nok gå’, og nusse mig på hovedet. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men der er selvfølgelig forskel på folk.”

”Ja, jeg kender målene for den rehabiliterende indsats – jeg skal det, jeg kan.”

”Nej, jeg er ikke tilfreds med hjælpen. Den ene medarbejder er god, den anden er hurtigt ude af døren igen. Jeg synes, at medarbejderen skal hjælpe mig mere. Der er ikke en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er stor forskel på hjælpen afhængigt af, hvem der kommer.”

### **Evt. pårørendes kommentarer**

”Jeg er meget tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Dog kunne jeg godt ønske mig lidt bedre kommunikation omkring borgerens sygdomme. Medarbejderne er søde til at bestille lægen til at komme ved behov, men medarbejderne ved ikke altid, hvem der har bestilt lægen. Jeg vil meget gerne informeres om, at lægen kommer og hvorfor, så jeg kan informere borgeren om det, og så jeg også har mulighed for at deltage. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Selvfølgelig har borgeren sine favoritter blandt medarbejderne, men de er alle gode.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, den skal ikke være bedre. Jeg tror, at medarbejderne allerede er opmærksomme på, at borgeren får rent tøj på, men det svigter stadig lidt ind imellem, så det må medarbejderne gerne være mere opmærksomme på. Medarbejderne

*følger bestemt op på borgeren. Det er medarbejderne, der har været opmærksomme på udviklingen i borgerens tilstand og taget handling på det. Nej, medarbejderne kontakter ikke borgeren, hvis tidspunktet afviger med mere end en time, men det ville borgeren heller ikke få noget ud af. Det ville blot forstyrre borgeren.”*

*”Jeg er tilfreds med hjælpen nu, men der er nogle ting, som godt kan være bedre/anderledes. Det er vigtigt for borgeren, at de aftalte tidspunkter bliver overholdt, hvilket ikke altid sker. De faste medarbejdere kontakter os ved forsinkelse, men afløsere gør ikke. Derudover er det et stort ønske, at der ikke bliver sendt uvidende medarbejdere ud til borgeren, når de ikke har forståelse for borgerens tilstand. Medarbejderne følger delvis op på medarbejderne, de medarbejdere, der kommer her fast, følger op på borgeren, men de andre gør ikke. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe borgeren med, men der er mange, der ikke ved, hvordan de skal få borgeren ud af sengen. Medarbejderne er ikke oplært, så jeg skal vise dem, hvordan de skal gøre det. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen ved de faste medarbejdere, men ikke ved afløsere. Men generelt er vi glade for de medarbejdere, der kommer her.”*

*”Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. På det sidste har det været nogenlunde den samme medarbejder, der kommer til det ene besøg. Det er noget nemmere for borgeren, når det er den samme medarbejder.”*

*”Nej, hjælpen skal ikke være bedre/anderledes. Dog kommer der lidt mange forskellige til trods for, at borgeren ikke får ret meget hjælp. Medarbejderne er meget opmærksomme på borgeren, så de følger op. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, dog kan det være lidt udfordrende, når medarbejderne er helt nye. Medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter, vi ville dog gerne have, at de kom lidt tidligere. Vi bliver ikke kontaktet, når medarbejderne er forsinket. Medarbejderne siger, at det er fordi, de mangler personale, når de kommer for sent.”*

*”Jeg tror ikke, at hjælpen skal være bedre/anderledes. Jeg oplever en god kommunikation, vi skriver sammen med medarbejderne i bogen. Medarbejderne skriver, hvis der er noget, der mangler. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Jeg har indtryk af, at det er meget de samme medarbejdere, der kommer. Medarbejderne kender borgeren rigtig godt.”*

*”Vi er tilfredse med hjælpen, og har et godt samarbejde med medarbejderne, men vi har afmeldt ekstra hjælp, da det ikke fungerede. Medarbejderne bekymrer sig om borgeren, de spørger altid, hvordan det går, og sidst da borgeren faldt, kom medarbejderne oftere og bekymrede sig. Vi oplever stor fleksibilitet, hvis vi skal noget, men vi er også selv meget fleksible, og medarbejderne ringer, hvis de er forsinkede.”*

*”Jeg er tilfreds med hjælpen, men hjælpen kan godt være lidt anderledes ift. servering af den varme mad. Det kunne godt tilrettelægges lidt bedre. Fra kl. 16.00-17.30 er et stort interval for borgeren at vente. Mellem kl. 16.30 og 17.00 ville være bedre.”*

*”Vi er rigtig godt tilfreds med den hjælp, borgeren kan få, men i starten havde vi et ønske om, at det var anderledes, fordi morgentidspunktet var for svingende i forhold til sammenhængen mellem medicin og morgenpleje. Men det er løst nu. Medarbejderne ringer altid, hvis de bliver forsinket.”*

## **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

### **Tilsynsførende observationer:**

Det observeres i en af de interviewede borgers boliger, hvor en medarbejder er til stede. Det observeres, at medarbejderen bærer uniform.

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**

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

To af de interviewede borgere oplyser, at der er opsat mål for træningen, to borgere svarer nej til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere oplever, at borgeren tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning, En borger svarer nej til spørgsmålet, og to borgere svarer, at borgeren ikke har prøvet en aflyst træning.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

*”Ja, terapeuten motiverer mig til at deltage aktivt, vi har også været ude og gå. Målet er vist, at jeg skal kunne klare mig bedre selv. Jeg har ikke oplevet, at terapeuten har aflyst min træning.”*

*"Terapeuten er virkelig god og motiverer mig altid. Nej, jeg kender ikke til målet med træningen. Hvis terapeuten aflyser træningen, tilbydes jeg et andet tidspunkt, men jeg siger selv nej tak. Jeg vil kun have den faste terapeut."*

*"Jeg kender ikke lige målene for træningen, men tror det er vedligehold. Lige nu har jeg ikke kræfter til at komme ud, men jeg plejer at træne to gange om ugen."*

*"Der kommer en terapeut og træner med mig, og jeg kommer ud, det er helt fantastisk. Hvis medarbejderen er syg, så aflyses det. Men ellers kommer der en anden i ferieperioder og lignende."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Der kommer en og tager borgeren med ud at gå eller træne. Der er et rigtig godt samarbejde med terapeuten. Der kommer en anden terapeut i ferieperioder, men ved akut sygdom blandt medarbejderne aflyses træningen."*

*"Medarbejderen, der står for borgerens træning, er bare så god til at motivere og tage hensyn til dagsformen. Træningen aflyses ved sygdom, men i ferietiden kommer der en anden."*

### **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 6**

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

#### **Borgernes oplevelser**

13 af de interviewede borgere ved ikke, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. To af de interviewede borgere svarer ikke på spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg oplever, at medarbejderne er fleksible."*

*”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg tror heller ikke, at jeg har et behov. Medarbejderne er hjælpsomme.”*

*”Nej, jeg vidste ikke om muligheden for fleksibel hjemmehjælp. Men jeg har heller ikke haft et behov. Jeg synes, medarbejderne er fleksible og hjælpsomme.”*

*”Nej, jeg ved ikke, hvad fleksibel hjemmepleje er.”*

*”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men medarbejderne er lidt hjælpsomme.”*

*”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men medarbejderne er meget søde og fleksible, så jeg har indtrykket af, at de bruger det.”*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg tror heller ikke, at det er noget for borgeren, da borgeren ikke kan tage stilling til, hvad der skal gøres i stedet for.”*

*”Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant for borgeren.”*

*”Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men jeg har indtryk af, at medarbejderne er fleksible.”*

### **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**

Fem af de interviewede borgere er bevilliget klippekort.

#### **Borgernes oplevelser**

De fem interviewede borgere udtrykker:



*"Ja, jeg har klippekort. Jeg bruger det til at få vandet blomster, ryddet op i køleskabet. Vi har ikke en fast plan, men vi snakker om det."*

*"Nej, jeg har ikke klippekort mere. Det er blevet sparet væk."* Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er bevilliget klippekort. Tilsynsførende har d. 5. oktober været i dialog med distriktslederen, som følger op på problemet.

*"Nej, jeg har ikke klippekort."* Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er bevilliget klippekort. Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer, og det ses i kalenderen, at klippekortet er planlagt ugentligt.

*"Ja, jeg har klippekort. Medarbejderne tager mig med ud på en tur."*

*"Jeg tror, at jeg har klippekort, men jeg kan ikke lige huske, hvad jeg bruger det til."* Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer.

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Nej, borgeren har ikke klippekort mere, det er sparet væk."* Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er bevilliget klippekort. Tilsynsførende har d. 5. oktober været i dialog med distriktslederen, som følger op på problemet. Ved opfølgning d. 10. oktober ses det, at klippekortet er planlagt i borgerens kalender.

*"Jeg oplever, at der har været udfordringer med klippekortet, det har ikke fungeret ordentligt. Vi har aldrig vidst, om medarbejderne kom eller ej, og det er ofte blevet flyttet eller aflyst."* Punktet er videregivet og drøftet med den assisterende leder, som fortæller, at det er en kendt problematik, og at der er opmærksomhed på det.

*"Borgeren har vist klippekort. Jeg tror, at det bliver brugt på, at medarbejderne sidder og snakker med borgeren. Jeg tror, at medarbejderne har taget initiativ til det."*

#### **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
	<b>Kvalitetsmål 1:</b> 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at hjælpen så vidt muligt tilrettelægges i samarbejde med borgeren.
	<b>Kvalitetsmål 2:</b> 2. Tilsynet anbefaler fokus på hensigtsmæssig kommunikation med borgerne, med forståelse for borgernes tilstande og begrænsninger.
	<b>Kvalitetsmål 4:</b> 3. Tilsynet anbefaler fortsat fokus på kontinuitet blandt medarbejderne.  4. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere og vikarer/afløsere er orienterede omkring hvilken hjælp, der skal leveres forud for besøg, samt at medarbejderne er orienterede omkring borgernes sygdomme/tilstande, og hvordan hjælpen gives bedst.  5. Tilsynet anbefaler fokus på, at de aftalte tidspunkter overholdes +/- 1 time. Hvis tidspunktet afviger med mere end 1 time, anbefales det, at borgerne kontaktes og informeres om dette, hvis borgerne ønsker det.
	<b>Kvalitetsmål 5:</b> 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere informeres om målet med træningsindsatsen.  7. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere tilbydes en erstatningstræning indenfor fem hverdage ved aflysning af træning.

	<p><b>Kvalitetsmål 6:</b> 8. 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.</p>
<p><b>Klippekort:</b> 9. Det ses i omsorgssystemet, at klippekortet ikke har været planlagt i de måneder, hvor en borger har haft bevilliget klippekort.</p>	<p><b>Klippekort:</b> 9. Tilsynet anbefaler, at ydelsen leveres, når borger er bevilliget klippekort.</p>

## 2.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante borgere/pårørende udsagn og tilsynsførendes observationer drøftet med og videregivet til distriktslederen/direktøren eller anden tilstedeværende medarbejder, hvilket medvirker til læring, udvikling og kvalitetssikring.

Det vurderes i almindelighed væsentligt, og hjemmeplejeleverandøren opfordres til, at der er fokus på opfølgningerne på tilsynets samlede bemærkninger, anbefalinger, udtalelser fra borgere, udtalelser fra pårørende og tilsynets andre observationer. Dette med henblik på læring, udvikling og kvalitetssikring.

## 2.7 ÅRETS FOKUSPUNKT – KVALITETSMÅL 6

**Hvordan arbejder hjemmeplejeleverandøren med fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg?**

Distriktslederen oplyser, at de ikke arbejder med begrebet 'fleksibel hjemmehjælp', men at medarbejderne er fleksible. De tilstræber at være fleksible og hjælpsomme, når borgere har ønsker. Borgerne har brug for den hjælp, de er visiteret til, derfor har de egentlig ikke noget at bytte med.

## 2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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