

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
LUKSUSPLEJE**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Oktober 2023

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Luksuspleje
Adresse
Niels Bohrs Vej 2, 7100 Vejle
Direktør
Phillip Akileh
Antal borgere
556 borgere (uge 41)
Periode for tilsynsbesøgende
Den 12. oktober 2023 – 19. oktober 2023
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 20 borgere. Seks 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 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 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 Luksuspleje. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem

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

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

Tilsynet vurderer, at Luksuspleje placeres i kategori **delvis tilfredse** (se skema 1, under punkt 2.3 score i tilsynsrapporten) og dermed ikke på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Luksuspleje vurderes til at kunne levere pleje og omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 1, 4 og 6 som værende delvis i overensstemmelse hos Luksuspleje.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Luksuspleje er **delvis 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 Luksuspleje	Delvis tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	2. Hjælpen leveres delvis 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	Kvalitetsmålet er ikke gældende for Luksuspleje, da de interviewede borgere ikke modtager træning af Luksuspleje.
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

16 af de interviewede borgere oplever, at der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i deres hjem. Tre af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

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

14 af de interviewede borgere udtrykker:

"Hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig, men hjælpen bliver ikke gjort som aftalt. Jeg skal rende bag efter medarbejderne i forbindelse med rengøringen for at sige, at medarbejderne skal gøre dit og dat også. Medarbejderne er ude ad døren indenfor 30 minutter."

"Ved ikke – jeg tænker ikke på, om hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Det kører bare, så jeg er tilfreds."

"Ja, det meste af tiden, er der et godt samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne har været uheldige med meget sygdom, så hjælpen kører ikke altid, som det skulle." (3)

"Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Der er en verden til forskel på medarbejderne. Der er nogle guldklumper imellem, og så er der nogle medarbejdere, som ikke er gode. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Jeg oplever, at der bliver handlet på det, jeg siger."

"Ja, hjælpen bliver så vidt muligt tilrettelagt i samarbejde med mig."

"Ja, for det meste er der et godt samarbejde. Der er en medarbejder, der kommer her rimelig fast, som jeg er glad. Men jeg trætt af, at der kommer så mange forskellige og nye medarbejdere. Samtidig har jeg indtryk af, at hver gang Luksuspleje får en ny medarbejder, putter kontoret medarbejderen på mig."

"Der er et godt samarbejde med medarbejderne – det er mest de to samme medarbejdere, der kommer her. Medarbejderne tilpasser sig mine tidspunkter."

"Der er et godt samarbejde med medarbejderne – de er så søde alle sammen. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig, ellers så siger jeg det."

"Ja, samarbejdet kører nu. Jeg har lige fået en ny fast medarbejder, og det er dejligt. I en kort periode efter min gamle faste medarbejder sagde op, kom der mange forskellige medarbejdere."

"Hjælpen har kørt sådan, siden jeg var på sygehuset."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne, men der kommer bare så mange forskellige medarbejdere. Det er næsten en ny hver gang – i hvert fald med rengøringen. Hjælpen bliver delvis tilrettelagt i et samarbejde med mig, min pårørende hjælper mig meget."

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

"Medarbejderne er nogle flinke mennesker."

"Hjælpen bliver ikke altid tilrettelagt i samarbejde med mig, men om formiddagen fungerer det for det meste godt. Om aftenen oplever jeg, at medarbejderne ikke lytter til det, jeg fortæller dem. Fx om hvordan det er bedst for mig."

Evt. pårørendes kommentarer

"Der er et godt samarbejde med medarbejderne – især med den faste medarbejder."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne ja. Det kan selvfølgelig været svært for borgeren, når tiderne skrider og sådan, så det er lidt en ny verden. Borgeren kunne jo klare sig selv før."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg vil dog sige, at der er nogle gange, hvor medarbejderne bare bliver væk. Her på det sidste har medarbejderne dog været hos borgeren, når de skulle."

"Der er ubetinget et godt samarbejde med medarbejderne."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne, hvis der er nogle problemer, så ringer vi til kontoret og finder ud af det. Medarbejderne kunne måske godt samarbejde mere ved ændringer. Når vi kommer med ideer til ændringer ift. borgerens hjælp, bliver det hurtigt afvist. Der mangler nogle gange lidt konstruktiv kommunikation. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med os pårørende og borgeren, der er dog en sag med medarbejderne lige nu. Medarbejderne er svære at samarbejde med i forbindelse med borgerens toiletbesøg lige for tiden – der føler jeg ikke, at vi bliver hørt."

"Nej, jeg oplever ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Det er os, der skal henvende os ved nye behov. Jeg oplever ikke, at medarbejderne spørger borgeren."

"Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne, det er forskelligt afhængigt af medarbejderen. Hjælpen bliver ikke tilrettelagt i et samarbejde med borgeren, det er Luksusplejen, der bestemmer."

"Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne, det svinger meget afhængigt af medarbejderen. Nogle gange skal jeg sige til medarbejderne, at de skal tørre borgeren bagtil, ellers gør de det ikke. Der kommer mange forskellige medarbejdere, og mange skifter hurtigt job. Der er også udfordringer med sproget. Medarbejderne forstår ikke borgeren, og borgeren forstår ikke altid dem." Problemstillingen er videregivet og drøftet med den kvalitetsansvarlige og afdelingslederen for Luksuspleje.

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

Kvalitetsmål 2

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

Borgernes oplevelser

17 af de interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

18 af de interviewede borgere oplever, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

Ni af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne, og de er søde. Nogle gange sætter jeg også medarbejderne til at vande blomster for mig, og så gør de det."

"Jeg oplever for det meste, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer her."

"Ja, der er i hvert fald en god tone og adfærd med medarbejderne. Medarbejderne snakker lidt med mig, og så går de i gang. Vi laver sjov sammen."

"Ork ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Det er med kram og knus og det hele."

"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Vi pjatter også ind imellem."

"Jeg bliver delvis behandlet med respekt af medarbejderne, og der er delvis en god tone og adfærd ved medarbejderne. Det er meget forskelligt. Nogle medarbejdere er respektfulde, andre er ikke. Og nogle medarbejdere fejler bare en væk, mens andre er venlige."

"Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Jeg skælder medarbejderne ud nogle gange, hvis de ikke hører efter."

”Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Jeg er glad for at medarbejderne kommer, ellers kan det godt blive lidt ensomt.”

”Ja, jeg bliver behandlet med respekt og værdighed af langt de fleste medarbejdere, men ikke af alle.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Men det kan godt være svært med kommunikationen for borgeren, når der kommer folk, som borgeren ikke har set før.”

”Borgeren bliver behandlet med respekt og ligeværdighed, men der har været rigtig mange forskellige medarbejdere og mange nye, så det kan være rigtig svært for borgeren – især om morgenen.”

”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Der er selvfølgelig forskel på medarbejderne. Nogle medarbejdere kommer bare for at tjekke borgeren og er hurtigt ude igen, og andre kommer også for at snakke lidt.”

”Borgeren bliver delvis behandlet med respekt og ligeværdighed. I sidste uge var der fx en ubehøvet medarbejder, der sagde borgeren imod. Borgeren sagde ’jeg har klippekort’, men medarbejderen sagde ’Nej, det har du ikke, og du skal ikke nævne det mere.’ Men ellers er der normalt en nogenlunde tone og adfærd ved medarbejderne.”

”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Hvis ikke, plejer borgeren selv at sige fra. Der var en for nyligt, hvor borgeren selv har ringet og sagt fra.”

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

16 af de interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til. To af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og to borgere svarer 'ved ikke'.

18 af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og en borger svarer 'ved ikke'.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Mine pårørende har styr på, hvilken hjælp jeg skal have."

"Nej, jeg får ikke altid gjort, hvad jeg kan selv. Medarbejderne guider mig ikke, men gør bare mange af tingene for mig, fx i forbindelse med påklædning. Det er nok fordi, der ikke er nok tid. Jeg vil gerne lære at gøre tingene selv, hvilket min fysioterapeut også træner med mig."

"Medarbejderne kommer mest som tryghedsbesøg, tror jeg. Og rengøring."

"Mine pårørende har styr på, hvad jeg er bevilliget hjælp til. Medarbejderne guider mig til at gøre ting med hjælp fra dem."

"Medarbejderne hjælper kun med det, jeg ikke kan selv."

"Nej, jeg ved faktisk ikke, hvad jeg er bevilliget hjælp til, da sygehuset klarede det ved udskrivelsen, og jeg ville egentlig helst på aflastning."

Evt. pårørendes kommentarer

"Medarbejderne får borgeren inddraget der, hvor borgeren kan være med."

"Medarbejderne sørger for, at borgeren får brugt sine ressourcer. Medarbejderne går også med borgeren indenfor dagligt."

"Nej, jeg oplever ikke, at borgeren får brugt sine ressourcer i løbet af dagen. Medarbejderne er mest interesseret i at komme ud ad døren hurtigst muligt."

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

16 af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. Tre af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

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

18 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

11 af de interviewede borgere oplever, at de medarbejdere, der kommer i deres hjem, ved hvilken hjælp, de skal levere. Otte af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

14 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 tre borgere svarer nej til spørgsmålet.

10 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. Fem af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, fire borgere svarer nej, og en borger svarer 'ved ikke'.

Fem 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, 10 borgere svarer nej, og tre borgere svarer 'ved ikke'.

16 af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, eller at de aldrig prøvet har prøvet en aflysning. Fire af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

18 af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er tilfreds med hjælpen, men rengøringen kunne godt være lidt bedre. Det er en ny medarbejder, der kommer hver dag. I denne uge er det første gang, at en medarbejder

kommer for anden gang, ellers er det forskellige medarbejdere, der gør rent. Til den personlige pleje er det mere de samme medarbejdere, der kommer. Medarbejderne, der kommer og gør rent, ved ikke, hvad de skal hjælpe med. Det skal jeg fortælle dem. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Som regel overholdes tidspunkter, men nogle gange kommer medarbejderne først kl. 10 om morgenen og kl. 21.30 om aftenen, selvom der er aftalt ved 17-tiden. Medarbejderne ringer ikke ved forsinkelse over en time, det er mig, der ringer til dem, når de ikke kommer.”

”Jeg er generelt tilfreds med hjælpen, men ikke når de bare bliver væk. Medarbejderne skal komme til besøgene, og så skal de ringe, hvis de er forsinket. I mandags kom der slet ingen medarbejdere og tog mig op. Der kom først en medarbejder til frokost. Jeg kunne heldigvis selv liste ind på toilet, da jeg ikke kunne ligge og vente mere. Jeg havde ringet til medarbejderne og spurgt, hvor de blev af. Jeg fik besked om, at medarbejderne var på vej, men der kom fortsat ingen. Tirsdag kom medarbejderne, men de kom ret sent. Medarbejderne ringer ikke ved forsinkelse, det er mig, der ringer efter dem. Medarbejderne overholder ikke de aftalte tidspunkter, tidspunktet svinger meget. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men der kommer dog mange forskellige medarbejdere. Jeg tilbydes ikke en anden tid ved aflysning, i mandags blev medarbejderne bare væk uden at aflyse.” Problemstillingerne er videregivet og drøftet med den kvalitetsansvarlige og afdelingslederen for Luksuspleje.

”Jeg er delvis tilfreds med hjælpen. Nogle medarbejdere er meget søde, og nogle har meget travlt, hvilket går udover hjælpen. Hjælpen kan godt være anderledes/bedre. Det kunne være godt, hvis det var mere eller mindre de samme medarbejdere, der kom. Der er tit for mange forskellige medarbejdere. Medarbejderne må også meget gerne ringe til mig, hvis de vil spørge om noget. Det kan være virkelig problematisk, når man ikke kan forstå, hvad medarbejderne siger. Man får ikke gjort de ting, man gerne vil have, når medarbejderne ikke forstår. Der er en verden til forskel på medarbejderne i forhold til mange ting.”

”Medarbejderne er meget opmærksomme på mig, de ringer til sygeplejerskerne, hvis der er noget med mig. Generelt ved medarbejderne, hvad de skal hjælpe med, men der kan komme en ny medarbejder indimellem, som jeg skal forklare, hvad der skal ske. Det er okay for mig. Nej, medarbejderne kommer ikke til de aftalte tidspunkter. I hverdagen er det nogenlunde, men i weekenderne svinger tiden meget. I weekenderne kan kl. nemt blive 10.00 eller 10.30, inden medarbejderne er her. Det er lidt sent. Nogle medarbejdere ringer, hvis de er forsinket over en time, men det er mest de faste medarbejdere, som kommer i hverdagen, der gør det. Ved andre medarbejdere skal jeg ringe for at høre, hvor de bliver af.”

”Jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får, men nogle ting kan godt være lidt bedre. Der kommer mange forskellige medarbejdere, og medarbejderne måtte gerne støtte mig

mere i at klare opgaver selv, eller bare støtte mig i at være mere med. Medarbejderne ved delvis, hvad de skal hjælpe med. De faste medarbejdere ved det, men når der kommer nye, skal jeg ofte fortælle, hvad de skal. Nogle medarbejdere ringer ved forsinkelse, men det er ikke alle.”

”Jeg er egentlig tilfreds, men hjælpen kunne alligevel godt være bedre. Medarbejderne kommer på meget forskellige tidspunkter, nogle gange tidligt om morgenen og nogle gange så sent, at middagsbesøget aflyses, da det ikke giver mening. Der kommer også mange forskellige medarbejdere, det er sværest, når vi ikke forstår hinanden. I forhold til tøjvask, ville det være dejligt, hvis medarbejderne sorterede tøjet lidt og ikke bare vasker sengetøj, bluser og bukser sammen. I forhold til rengøringen synes jeg, at standarden svinger meget, og jeg vil helst have en fast medarbejder til det.”

”Nej, hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Jeg vil gerne klare mig selv så længe, jeg kan. Jeg er taknemmelig for den hjælp, jeg kan få. Medarbejderne følger op på mig, og ellers siger jeg det selv, hvis der er noget.”

”Medarbejderne spørger hver gang, hvordan jeg har det. Jeg har ikke tænkt over, om medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter, så det ved jeg ikke.”

”Medarbejderne ved delvis, hvad de skal hjælpe med. De faste medarbejdere har styr på det, men afløsere ved det ikke, der skal jeg ofte lige fortælle det. Det er helt rimeligt, medarbejderne kan også slå det op, hvis det er. Alle medarbejdere gør det, der skal gøres. Normalt kommer medarbejderne til de aftalte tidspunkter. Hvis de er mere end en time forsinket, så ringer de eller sender en SMS for det meste.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen. Medarbejderen, der gør rent, er virkelig god. Medarbejderne følger op på mig, hvilket er trygt for mine børn, så det er de glade for. Tidspunktet, hvor medarbejderne kommer, svinger lidt om aftenen. Om aftenen kommer medarbejderne typisk mellem kl. 17 og 19, hvor kl. 19 er meget sent for mig. Medarbejderne ringer ved forsinkelser. Om morgenen kommer de nogenlunde til tiden.”

”Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Tidspunktet svinger særligt meget i weekenderne.”

”Når der kommer en ny medarbejder, skal jeg fortælle dem, hvad der skal laves. Men de medarbejdere, der har været her før, kender det. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men der er selvfølgelig forskel på folk. Nogle medarbejdere er mere omhyggelige end andre. Medarbejderne kommer delvis til de aftalte tidspunkter. I sidste uge kom medarbejderen ved 8-tiden og i denne uge først ved 10-tiden, hvilket er sent.”

”Hjælpen skal ikke være anderledes. Hvis der er noget, så siger vi det til medarbejderne, og de gør noget ved det.”

”Nej, jeg er ikke tilfreds med hjælpen. Der er mange småting, der kan være bedre. Forleden dag kom jeg slet ikke op ad sengen før om eftermiddagen, da der ikke kom nogen medarbejder. Jeg ringede efter en medarbejder, og de sagde, at hjælpen var på vej. Men medarbejderen kom først om eftermiddagen. Det er mange forskellige medarbejdere, der kommer og gør rent. Jeg føler, det er forskelligt hver gang. Medarbejderne overholder ikke de aftalte tidspunkter, men jeg er jo hjemme, så det gør ikke så meget, at det svinger. Men det er ikke okay, når der går flere timer. Medarbejderne ringer ikke ved forsinkelse, men jeg ringer nogle gange til dem.”
Problemstillingerne er videregivet og drøftet med den kvalitetsansvarlige og afdelingslederen for Luksuspleje.

”Medarbejderne gør, hvad de kan. Jeg er glad for, at min kammerat også kommer. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er stor forskel på medarbejderne.”

”Det er nogenlunde den samme medarbejder, der kommer her.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, men jeg kunne godt bruge lidt mere hjælp til rengøring. Jeg oplever, at rengøringen er væk efter 30 min, selvom jeg er visiteret til 50 min. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Når der kommer nye, er de ofte ikke så gode – så skal jeg fortælle, hvordan de skal tørre af. Der kommer mange forskellige medarbejdere.”

”I det store hele er jeg tilfreds med hjælpen, men det fungerer bedst om formiddagen, da der ikke kommer så mange forskellige medarbejdere der. Tidspunkterne, hvor medarbejderne kommer på, svinger meget, og indimellem synes jeg, ventetiden er for lang. Jeg har ikke oplevet, at medarbejderne har ringet til mig ved forsinkelser, men hvis jeg får akut behov for hjælp, ringer jeg til dem.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Dog ville jeg ønske, at borgeren kunne få omsorgshjælp til gåture, kaffeaftaler mm. Og jeg ville gerne forberedes bedre ved nye medarbejdere, eller hvis rengøringsdagen ændres. Dette så jeg kan informere og støtte borgeren bedre. Den faste medarbejder ved altid, hvad der skal gøres, men det er forskelligt om afløsere ved det. Den faste medarbejder følger også altid op på borgeren, hvilket er lidt svært, når det er afløsere/vikarer, da de ikke altid ved, hvad opgaven er. Medarbejderne har aldrig aflyst besøg telefonisk, men der er et par eftermiddage, hvor medarbejderne bare ikke har været der.” Problemstillingerne er videregivet og drøftet med den kvalitetsansvarlige og afdelingslederen for Luksuspleje.

”Jeg er tilfreds med hjælpen ift. den personlige pleje, men dog ikke helt tilfreds med rengøringen. Medarbejderne, der gør rent, har ikke nok tid, og der er mange regler for, hvad de må. Nogle ting kan også være lidt bedre i forbindelse med den personlige pleje. Der kommer mange forskellige medarbejdere, og de kommer på meget forskellige tidspunkter. Men jeg er forstående overfor, at det kan være svært. Der har været rigtig mange nye medarbejdere. Og det har været meget frustrerende for borgeren - især om morgenen. Om morgenen er et sårbart tidspunkt for borgeren, når der kommer en ny medarbejder, som ikke ved noget som helst, særligt når borgeren ligger helt våd i sengen, fordi borgeren har lagt mange timer i sengen. Medarbejderne følger delvis op på borgeren. Normalt følger medarbejderne op, men ikke i ferieperioder. I sommerferien var der et svigt, hvor medarbejderne ikke fik fulgt op på borgeren, og borgeren blev meget syg.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, når medarbejderne kommer, og hjælpen skal ikke være bedre, så længe de kommer til de faste besøg. Det er mest om aftenen, at medarbejderne bare bliver væk uden at aflyse besøget. Jeg og borgeren er især glad for rengøringen.”
Problemstillingen er videregivet og drøftet med den kvalitetsansvarlige og afdelingslederen for Luksuspleje.

”Hjælpen skal ikke være bedre, vi kan ringe til medarbejderne ved behov for assistance. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Tiden har svinget meget om aftenen, men om morgenen kører det fint. Nogle gange bliver borgeren kontaktet ved afvigelse over en time.”

”Vi er tilfredse med hjælpen, og hjælpen skal ikke være bedre. Det er bare lidt svært med samarbejdet lige nu i forbindelse med ændringer ved toiletbesøgene. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Det er kun ved helt nye medarbejdere, at borgerens ægtefælle guider og hjælper, det er helt okay. Medarbejderne ringer altid forud for besøg.”

”Ja, jeg er tilfreds med hjælpen, som borgeren får, men jeg er ikke imponeret over, at borgeren kun kan få rengøring hver 14. dag og så kun i kort tid. Og jeg synes ikke, det er værdigt, at borgeren kun kan få hjælp til bad en gang om ugen. Jeg oplever ikke, at medarbejderne følger op på borgeren, det er mere os pårørende, der gør det. Men borgeren er heller ikke den, der beklager sig. Jeg oplever ikke, at alle medarbejdere ved, hvad de skal lave hos borgeren – der har manglet kommunikation, da borgeren har fået mere hjælp, så medarbejderne ved ikke altid, hvad de skal hjælpe med. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, men der er enkelte medarbejdere, der prøver at springe over, hvor gærdet er lavest. Der er fx en medarbejder, som spørger borgeren, om det nu er nødvendigt at skifte sengetøj. Medarbejderne overholder nogenlunde de aftalte tidspunkter, men sidst jeg var der, kom de meget sent.”

”Medarbejderne følger op på borgeren ved at spørge ind til borgeren. Især den faste medarbejder er god til det. Medarbejderne er ikke altid orienteret om, hvad de skal hjælpe med. Medarbejderne gør det bedste, de kan, men de nye medarbejdere er ikke helt orienteret – så hjælper jeg lidt, det er okay. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter, og de er søde til at tilpasse tidspunktet til os.”

”Jeg er delvis tilfreds med hjælpen, det svinger. Det er ikke tilfredsstillende, når medarbejderne bare bliver væk, og når borgeren derfor ligger alt for længe. Nogle gange også med fyldt ble. Medarbejderne skal komme til de aftalte besøg. Medarbejderne følger ikke op på borgeren, og medarbejderne ved delvis, hvilken hjælp borgeren skal have. Det er forskelligt. Nogle medarbejdere siger fx, at det ikke er deres opgave at børste borgerens tænder, selvom borgeren er bevilliget hjælp til det. Nej, der er ikke en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det er meget forskelligt. Nogle medarbejdere er mere opmærksomme end andre, og nogle medarbejdere er meget hårde ved borgeren. Medarbejderne overholder ikke de aftalte tidspunkter, og borgeren bliver ikke kontaktet ved forsinkelse over en time. Borgeren har ringet mange gange og brugt sit nødkald for at få medarbejderne til at komme. Medarbejderne aflyser ikke besøg, de bliver bare væk.” Problemstillingerne er videregivet og drøftet med den kvalitetsansvarlige og afdelingslederen for Luksuspleje.

”Hjælpen, som borgeren modtager, kan godt være anderledes/bedre. Medarbejderne skal være mere opmærksomme på borgeren. Jeg skal nogle gange råbe efter medarbejderne ud ad vinduet, når de er gået, fordi de ikke tørrer borgeren efter afføring. Medarbejderne skal ikke hoppe over, hvor gærdet er lavest, og de skal være mere opmærksomme. Medarbejderne vasker ikke op og så videre, det gør jeg for borgeren, selvom borgeren er bevilliget hjælp til det. Nogle medarbejdere spørger borgeren, om jeg kommer forbi, og de lader være med at gøre ting, hvis borgeren siger, at jeg kommer. Medarbejderne ved, hvad de skal lave, men nogle medarbejdere gør det bare ikke. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, der er forskel på folk. Nogle medarbejdere tager sig bedre af borgeren end andre.” Problemstillingerne er videregivet og drøftet med den kvalitetsansvarlige og afdelingslederen for Luksuspleje.

”Jeg oplever, at det varierer, om medarbejderne følger op på borgeren, afhængigt af hvem der kommer. Jeg har ingen fornemmelse af, om medarbejderne giver nogle oplysninger videre. Jeg føler ikke, at der altid bliver handlet på ting. Den faste medarbejder ved, hvad der skal laves, men det svinger lidt ved vikarer, om de ved det. Som hovedregel har medarbejderne styr på det.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførende observationer:

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren er bevilliget hjælp til rengøring. Det observeres, at gulvet i stuen og i køkkenet ikke er renholdt. Det ses i omsorgssystemet, at det er syv dage siden sidste rengøring.

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren er bevilliget hjælp til rengøring. Det observeres, at borgerens toilet er beskidt både udenpå og indeni, og det observeres, at gulvet er snavset omkring gang og køkkenalrum. Det observeres, at borgeren har hunde. Det ses i omsorgssystemet, at det er fem dage siden sidste rengøring.

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren er bevilliget hjælp til rengøring. Det observeres, at køkkengulvet og badeværelsesgulvet ikke er renholdt, og det observeres, at hylde, borde mm. er støvet. Borger fortæller, at borger skulle have haft rengøring ugen før tilsynet, men at dette blev aflyst grundet indlæggelse, så det er 18 dage siden sidste rengøring.

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren er bevilliget hjælp til rengøring, herunder rengøring af gulve og køkkenlåger. Det observeres, at gulvet på badeværelset ikke er renholdt, samt at køkkenlåger ikke er renholdte. Det ses i omsorgssystemet, at det er seks dage siden sidste rengøring.

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren er bevilliget hjælp til rengøring, herunder rengøring af køkkenlåger. Det observeres, at køkkenlåger ikke er renholdte. Det ses i omsorgssystemet, at det er otte dage siden sidste rengøring.

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren er bevilliget hjælp til renholdelse af hjælpemidler. Det observeres, at borgerens dagligt benyttede hjælpemiddel ikke er renholdt. Borger fortæller, at medarbejderne ikke plejer at rengøre denne. Det ses i omsorgssystemet, at det er syv dage siden sidste rengøring.

Det observeres i to af de interviewede borgeres boliger, hvor medarbejdere er til stede under tilsynet. Det observeres, at medarbejderne bærer uniform og synligt ID-kort.

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

Kvalitetsmål 5

Luksuspleje er ikke vurderet på kvalitetsmål 5, da den private leverandør ikke leverer træning. Dette varetages af den kommunale leverandør.

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 'ved ikke' til spørgsmålet.

13 af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, jeg var ikke klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp."

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

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp. Men medarbejderen, der gør rent, kan godt være fleksibel."

"Nej, jeg vidste ikke om muligheden for fleksibel hjemmehjælp. Det kunne jeg da nok godt bruge i forbindelse med rengøring i hvert fald."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Men jeg oplever, at medarbejderne er fleksible. Hvis jeg har brug for hjælp til noget, så gør de det."

"Nej, det har jeg aldrig hørt om."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Men jeg har heller ikke haft behov. Medarbejderne er fleksible og hjælpsomme."

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp. Men jeg oplever, at rengøringen er fleksibel. Vi snakker om tingene, og om hvad der er nødvendigt på dagen."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Det kunne jeg da godt bruge i forbindelse med rengøringen."

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

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

”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Ved rengøring siger medarbejderne nogle gange, at de ikke må hjælpe mig med ting. Men medarbejderne kan godt være lidt fleksible med hjælpen.”

”Nej, jeg aner ikke, hvad fleksibel hjemmehjælp er.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg oplever, at medarbejderne er fleksible med rengøringen i hvert fald. Det er ikke så relevant i forbindelse med den personlige pleje.”

”Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, det er godt at vide. Men jeg tror, at det foregår i en eller anden grad i borgerens hjem. I hvert fald i forbindelse med rengøring.”

”Jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp før, men medarbejderen bruger det aktivt i forbindelse med rengøringen.”

”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men vi har oplevet fleksibilitet.”

”Vi har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men medarbejderne kan godt være fleksible ift. tidspunkt og sådan i hvert fald.”

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

”Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men medarbejderne er fleksible i forbindelse med rengøringen, så der bruger de det.”

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

Fire af de interviewede borgere er bevilliget klippekort.

Borgernes oplevelser

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

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

"Ja, jeg har klippekort. Medarbejderne gør rent."

"Ja, jeg har klippekort. Jeg bruger det på et ekstra bad."

"Ja, jeg har klippekort. Jeg bruger det på rengøring eller på at få handlet lidt."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, borgeren har klippekort, men borgeren har aldrig brugt det."

"Ja, borgeren har klippekort, og det bliver brugt på rengøring."

"Ja, borgeren har klippekort. Det bliver brugt på et ekstra bad."

"Borgeren har klippekort og bruger det typisk på at få gjort rent eller handlet ind."

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, at hjælpen så vidt muligt tilrettelægges i samarbejde med borgeren, og at hjælpen leveres som aftalt.</p> <p>2. Tilsynet anbefaler fokus på det gode samarbejde med borgerne og pårørende.</p>
Kvalitetsmål 2:	<p>Kvalitetsmål 2:</p> <p>3. Tilsynet anbefaler fokus på respektfuld og ligeværdig behandling af borgerne, samt fokus på hensigtsmæssig kommunikation med borgerne.</p>
	<p>Kvalitetsmål 3:</p> <p>4. Tilsynet anbefaler fokus på at inddrage borgerne, så borgerne får brugt sine ressourcer i løbet af dagen og i forbindelse med hjælpen.</p>
Kvalitetsmål 4:	<p>Kvalitetsmål 4:</p> <p>5. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgerne får den hjælp, som borgerne er bevilliget.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet blandt medarbejderne.</p> <p>7. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejderne sprogligt kan kommunikere med borgerne.</p> <p>8. Tilsynet anbefaler fokus på, at faste medarbejdere, såvel som nye medarbejdere og vikarer/afløsere, følger op på borgerne og tager hånd om deres situation, samt at vigtige oplysninger dokumenteres og videregives til kollegaer.</p>

<p>12. Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren er bevilliget hjælp til renholdelse af hjælpemidler. Det observeres, at borgerens dagligt benyttede hjælpemiddel ikke er renholdt. Borger fortæller, at medarbejderne ikke plejer at rengøre denne</p>	<p>9. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere og vikarer/afløsere er orienterede omkring hvilken hjælp, der skal leveres forud for besøg.</p> <p>10. 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.</p> <p>11. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle besøg leveres, og at borgere informeres om eventuelle ændringer/aflysninger.</p> <p>12. Tilsynet anbefaler fokus på rengøring af borgerens hjælpemiddel jf. handlingsanvisningen.</p>
	<p>Kvalitetsmål 6:</p> <p>13. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejdere og borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.</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?

Vi arbejder med fleksibel hjemmehjælp ved at tilbyde vores borgere en anden hjælp end den visiterede, ved at fortælle borgerne om muligheden. Vi gør medarbejderne opmærksom på dette, og at det synliggøres ude hos borgerne.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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