

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
ØD4 Vinding - Mølholm**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
August 2023

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
ØD4 Vinding - Mølholm
Adresse
Rosengårds Allé 102, 7100 Vejle
Distriktsleder
Anja Tworek
Antal borgere
171 borgere (uge 32)
Periode for tilsynsbesøgende
Den 9. august 2023 – 15. August 2023
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 17 borgere. Fire 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.

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 ØD4 Vinding-Mølholm. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

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

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt ØD4 Vinding-Mølholm bistand 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 ØD4 Vinding-Mølholm bistand vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 4 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt ØD4 Vinding-Mølholm.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt ØD4 Vinding-Mølholm er **tilfredse** med den hjælp, de modtager.

2.3 SCORE

For hvert kvalitetsmål, der undersøges i tilsynet, opnår distriktet en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (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 ØD4 Vinding-Mølholm	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet

2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	4. Hjælpen leveres fuldt ud 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	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Skema 2

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven	Score
Klippekort	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet

2.4. OPLEVELSER/KOMMENTARER I FORHOLD TIL KVALITETSMÅL

Kvalitetsmål 1

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

Borgernes oplevelser

De 17 interviewede borgere oplever, at der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i deres hjem.

De 17 interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Der er ikke en finger at sætte på dem. Hjælpen bliver tilrettelagt sammen med mig. Medarbejderne kommer ikke bare og gør tingene, men de spørger også mig om, hvordan det skal være. Det er jeg glad for.”

”Der er et godt samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne er generelt vældig søde. Hjælpen tilrettelægges sammen med mig. Tidspunktet, hvor medarbejderne kommer, svinger godt nok en del, men det er okay for mig. Jeg er hjemme.”

”Ja, der er bestemt et godt samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne er meget samarbejdsvillige.”

”Ja, samarbejdet er efterhånden blevet rigtig godt.”

”Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Medarbejderne er meget søde og fleksible ift. mere og mindre hjælp i perioder.”

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Forleden var jeg selv gået en tur, hvor en af medarbejderne så, jeg sad på en bænk langs vejen. Jeg var gået for langt, så medarbejderen hentede min kørestol og hjalp mig hjem igen. Medarbejderne kommer og gør det, de skal. Det er fint.”

”Ja, jeg synes, hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Medarbejderne ringer også altid om aftenen, hvor vi snakker om, hvorvidt de skal komme forbi.”

”Jeg oplever, at medarbejderne er meget samarbejdsvillige og hjælpsomme. Jeg har fået lavet tidspunktet om aftenen om efter mit ønske.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Der er et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg og borgeren er meget tilfredse. Vi bliver også tit spurgt, om ting kan være bedre. Vi kan komme med ideer og ønsker til medarbejderne.”

”Der er i allerhøjeste grad et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.”

”Så vidt muligt bliver hjælpen tilrettelagt i et samarbejde med borgeren.”

”Jeg tror, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Borgeren brokker sig i hvert fald ikke. Jeg tror, at borgeren tilpasser sig medarbejderne, men det er også helt fint i borgerens situation.”

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

Kvalitetsmål 2

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

Borgernes oplevelser

De 17 interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem.

De 17 interviewede borgere oplever, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.

Ni af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg oplever, at der er en god tone, og at der bruges humor også. Det er jeg glad for."

"Jeg bliver helt bestemt behandlet med respekt."

"Jeg oplever bestemt en god tone og adfærd ved medarbejderne."

"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne, og vi kan lave lidt sjov sammen. Det betyder meget."

"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Vi bruger humor sammen, hvilket jeg er glad for. Jeg snakker også pænt til dem."

"Jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed. Jeg kan også grine og snakke med medarbejderne, det er dejligt. Det eneste, der kan være svært, er, når der kommer en ny elev, der lige skal læres op, og som man skal lære at kende. Men vi klarer det rigtig fint."

"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Det er nogle meget glade og søde medarbejdere, der kommer her."

"Jeg snakker pænt om tingene med medarbejderne, og der bliver ordnet det, der skal, så det er fint."

”Jeg oplever en god tone og adfærd ved medarbejderne. Vi laver fis og ballade sammen – især med de 2-3 faste medarbejdere.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Der er en god tone og adfærd blandt medarbejderne. Medarbejderne er gode til at bruge humor sammen med borgeren, det er virkelig godt.”

”De gange, hvor jeg har været der, har der været en god kemi mellem borgeren og medarbejderne.”

”Borgeren bliver bestemt behandlet med respekt og ligeværdighed. Borgeren er meget heldig med de medarbejdere, der kommer. Medarbejderne er meget søde overfor borgeren.”

”Der er bestemt en god tone og adfærd blandt medarbejderne. Medarbejderne har en god dialog med borgeren, og medarbejderne og borgeren er gode til at drille hinanden lidt også. Det giver en god stemning.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 3

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

Borgernes oplevelser

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

De 17 interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen.

To af de interviewede borgere udtrykker:

”Jeg holder mig i gang – det er det sundeste at bevare en aktiv hverdag.”

”Jeg laver en del selv. Det er godt at holde sig i gang.”

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren kan ikke så meget mere, men borgeren gør, hvad borgeren kan."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførendes observationer:

Det ses i omsorgssystemet, at en af de interviewede borgere får mere hjælp, end borgeren fortæller. Det læses, at borgeren er kendt med lette hukommelsesproblemer.

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

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

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

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

16 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.

16 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

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

De 17 interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, eller at de aldrig prøvet har prøvet en aflysning.

De 17 interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er tilfreds og meget taknemmelig for den hjælp, jeg får. Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne har været forsinket i mere end en time – der er ikke noget at klage over."

"Vikarer/afløsere ved ikke altid, hvad de skal hjælpe med, og de kan godt glemme ting, hvis ikke jeg fortæller dem det. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen med undtagelse af, når der er vikarer. Jeg bliver ikke kontaktet af en medarbejder, hvis de afviger med mere end en time, men det er okay. Det er sket meget få gange, og det har været på grund af sygdom."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, som jeg får, men der er et punkt, der kunne være bedre/anderledes. Det kunne være dejligt med knap så mange vikarer, men det kan medarbejderne jo ikke gøre ved. Det er okay med en vikar, når vikaren kommer sammen med en garvet medarbejder, men det kan være meget svært, når der kommer to vikarer sammen. Medarbejderne aflyser aldrig besøg, de kommer altid."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, men nogle enkelte ting kunne godt være lidt bedre. Vi har lidt udfordringer med, at jeg gerne ville have mit aftenbesøg kl. 23 først, hvilket ikke så godt kan efterkommes. Medarbejderne kommer tidligere, hvor jeg ikke altid er hjemme. Da jeg for to måneder siden startede med hjælpen, var det lidt hektisk, da jeg ikke var visiteret nok tid ift. den hjælp, som jeg havde behov for. Derudover fungerede hjælpen til maden ikke så godt, da medarbejderne sagde, at de ikke engang måtte tage tre kogte kartofler op af en gryde og over på min tallerken – selvom de allerede var kogt og klar. Medarbejderne sagde, at de kun måtte varme mad i mikroovnen. Der er stor forskel på medarbejderne, og hvor flinke de er til at hjælpe – nogle medarbejdere er meget hjælpsomme, mens andre ikke er."

De faste medarbejdere følger op på mig, men det gør vikarer ikke så meget. Det er ikke alle medarbejdere, der er orienterede i, hvilken hjælp jeg skal have. Nogle medarbejdere stiller sig bare blankt op og siger, at jeg bare skal sætte dem i gang. Der kommer mange forskellige medarbejdere, hvilket også betyder, at hjælpen er meget forskellig."

"Medarbejderne spørger tit ind til mig, hvilket er betryggende for mig. Medarbejderne ved, hvad de skal, og det gælder også nye medarbejdere og vikarer."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skulle ikke være bedre. Jeg ville dog gerne have hjælp til at gå en tur en gang imellem. Og hjælp til at gå på apoteket. Jeg oplevede også engang, hvor jeg selv havde ordnet de ting, som medarbejderen skulle hjælpe mig med,"

inden medarbejderen kom. Jeg spurgte så medarbejderen, om personen i stedet ville hjælpe mig med at tage vasketøj ned, men det ville medarbejderen ikke. Medarbejderne spørger hver dag, hvordan jeg har det. Jeg tror, at medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe mig med, men nogle gange kommer der nogle medarbejdere, som bare stiller op uden at lave noget. De medarbejdere forventer så, at jeg skal fortælle dem, hvad de skal. Det er rart, når der kommer medarbejdere, som bare selv går i gang. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, og alle medarbejderne har vist fundet ud af, at det er vigtigt, de snakker lidt med mig, når det er her. Jeg ved aldrig helt, hvornår medarbejderne kommer, for vi har ikke noget aftalt tidspunkt. Men jeg klarer mig selv, indtil medarbejderne kommer. Det er okay, at tidspunktet varierer. Medarbejderne kontakter mig ikke, når de er forsinket, men det er okay, for jeg er jo hjemme.”

”Jeg er meget tilfreds med hjælpen. Jeg oplever sjældent, at medarbejderne virker stressede, de giver sig altid tid til mig. Medarbejderne følger op på mig, de spørger mig altid, hvordan det går. Der har ikke rigtig været nogle problemer. Med undtagelse af to ferieafløsere, som ikke vidste hvordan et uridom skulle sættes på, har alle medarbejdere vidst, hvad de skulle – og det var ikke afløsernes skyld, de var meget kede af det. Det var ikke noget problem, da min ægtefælle kunne hjælpe i stedet. Medarbejderne overholder altid de aftalte tidspunkter. Det er sjældent, at tidspunktet svinger med mere end 30 min.”

”Medarbejderne følger op på mig. De spørger altid, om jeg har sovet godt. Medarbejderne er meget søde og hjælpsomme. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Medarbejderne udfører det, de skal. Jeg plejer at få besked, hvis tingene ikke kører, som de plejer.”

”Der kommer mange forskellige medarbejdere, men der er sammenhæng i hjælpen, så det gør ikke så meget for mig.”

”Medarbejderne følger helt bestemt op på, hvordan jeg har det. Det kan variere lidt, hvornår medarbejderne kommer, men det er inden for 1 time. Det er især i ferieperioder, at tidspunkterne svinger, men det forstår jeg godt. Medarbejderne skal nok ringe, hvis de bliver meget forsinket.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Jeg siger det til medarbejderne, hvis der er noget. Det er medarbejderne også glade for. Men medarbejderne kan nogle gange godt have lidt travlt, så de virker lidt stressede – det er synd for dem. Medarbejderne spørger hver morgen, hvordan jeg har det. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen – kniber det, så siger jeg det til dem, så vi løser det med det samme. Der kommer nogle gange lidt mange forskellige medarbejdere, men vi klarer det fint. De er søde.

Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Sommetider kommer medarbejderne først 8.30, men det er meget sjældent, så det er okay.”

”Medarbejderne spørger gerne ind til, hvordan jeg har det. Som regel ved medarbejderne, hvilken hjælp jeg skal have, og der er ikke den store forskel på medarbejderne. Der er en sammenhæng i hjælpen.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Dog kan det godt være anstrengende her i ferietiden, hvor der er mange afløsere, som jeg skal fortælle, hvad de skal hjælpe mig med. Det er anstrengende, fordi jeg ikke har så meget luft om morgenen, så jeg kan næsten ikke fortælle det. De faste medarbejdere ved, hvad de skal hjælpe med, men afløsere/vikarer er ikke altid orienterede om det. Generelt er medarbejderne meget opmærksomme på mig. Medarbejder følger op på, hvordan jeg har det og tilpasser hjælpen mine behov. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Det er det samme, medarbejderne skal gøre, men der er selvfølgelig forskel på folk. Fx er der nogle medarbejdere, som ikke hænger tøj pænt op, som jeg selv ville gøre det, men i stedet bare klasker det op. Det er okay, der er jo nok bare forskel på folk.”

”Den hjælp, jeg får, fungerer rigtig godt og skal ikke være anderledes.”

”Hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Når jeg beder om noget hjælp, så får jeg det. Medarbejderne følger op på mig, og ellers skal jeg nok selv sige til, hvis der er noget. Medarbejderne ved, hvilken hjælp jeg skal have. De medarbejdere, der kommer fast, ved hvilken hjælp, jeg skal have. Der kan være en elev/afløser hist og pist, som ikke ved det, men så fortæller jeg dem det bare. Det er okay ind imellem. Medarbejderne kommer til tiden i hverdagen, men det kan svinge lidt i weekenden. Det er dog også okay. Jeg har ikke prøvet, at medarbejderne har aflyst et besøg. Medarbejderne har en enkelt gang spurgt, om min ægtefælle kunne hjælpe mig, da medarbejderne var meget presset.”

”Ja, medarbejderne følger op på, hvordan jeg har det. Og hvis jeg har brug for hjælp eller en samtale, så får jeg det. Nej, jeg bliver ikke kontaktet af medarbejderne ved forsinkelser. Det er mest i weekenderne, at medarbejderne kan blive lidt forsinket, og jeg ringer til medarbejderne, hvis de ikke er kommet. Det går an på den måde. Medarbejderne aflyser aldrig, de kommer altid.”

”Hjælpen kan delvis være anderledes/bedre, men det er ikke medarbejderne, der skal være bedre, men i stedet systemet. Jeg synes det er lidt stramt, at jeg kun får hjælp til bad en gang om ugen. Det skal helst være den samme medarbejder, der hjælper mig med bad. Hvis ikke den faste medarbejder er på arbejder, så springer jeg over. Men det er systemets skyld, at jeg ikke kan få flere bad og ikke medarbejdernes skyld. Hvis jeg ikke kan overskue bad en dag grundet migræne eller lignende, så kan jeg ikke bare få

bad en anden dag i stedet for, så er det bare ærgerligt. Medarbejderne spørger altid, hvordan jeg har det, og de kan se på mig, hvis der er noget galt. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejdere. Dog har der været lidt flere forskellige medarbejdere i ferien. Men medarbejderne har forsøgt at minimere det, og holde sig til medarbejdere, som jeg har set før. I weekenden kan det godt svinge lidt, hvem der kommer. Det er okay, de faste skal jo også holde weekend.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Vi er meget tilfredse med hjælpen, og borgeren får meget mere og bedre hjælp, end vi havde forestillet os, borgeren kunne få. Medarbejderne følger op på borgeren, de har også øje for ting, som vi ikke selv ser. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, og det gælder både de faste og ved vikarer – vi er meget tilfredse. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Det skete et par gange i starten, at vi blev kontaktet ved forsinkelse, men det sker ikke så meget mere. Det er okay. Det er mest i weekenden, der kan være lidt forsinkelser. De faste medarbejdere kommer nogenlunde til tiden.”

”Jeg er tilfreds med den hjælp, som borgeren får, og den skal ikke være anderledes/bedre. Der har dog været få tilfælde, hvor borgeren skulle ud ad døren tidligt, og der derfor har været bestilt tidlig hjælp. I de tilfælde har borgeren oplevet, at hjælpen ikke er kommet som aftalt, hvorfor borgeren har været nødsaget til at tage afsted uden at være blevet vasket eller have fået ordentligt tøj på. Det har borgeren været ked af. Jeg oplever, at medarbejderne følger op på borgerens situation. Medarbejderne har også haft ringet til mig et par gange, når der har været noget med borgeren. Ja, der er sammenhæng i den hjælp, som borgeren modtager, men jeg ved, at der har været nogle enkelte medarbejdere, som har været lidt for hurtige og forhastede. Men det er ganske få medarbejdere.”

”Hjælpen skal ikke være anderledes, den fungerer godt, og borgeren er meget tilfreds. Man har jo altid en yndlingsperson, men borgeren er meget tilfreds med alle medarbejderne, og der er en sammenhæng i hjælpen.”

”Der kommer mange forskellige medarbejdere hos borgeren, men det er okay. Alle medarbejderne er gode. Medarbejderne kontakter borgeren, hvis de er forsinket mere end en time – det har de i hvert fald tidligere gjort.”

”I det store og hele er alle medarbejderne flinke, og de følger op på borgeren.”

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

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

Tre af de interviewede borgere oplyser, at der er opsat mål for træningen, en borger svarer delvis til spørgsmålet, en borger svarer nej, og en borger svarer 'ved ikke'.

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

De seks interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er glad for træningen, og terapeuten motiverer mig. Der er opsat et mål, jeg skal blive mere sikker på benene."

"Jeg er glad for træningen. Jeg tror, at der er opsat et mål for træningen, men jeg ved ikke helt, hvad det er nu. Det er okay for mig."

"Terapeuten ved, hvad vi skal. Det er lidt forskelligt, hvad vi laver, det er godt nok. Terapeuten motiverer mig til at deltage aktivt. Terapeuten havde endda lavet et træningsprogram til mig, som jeg selv kunne udføre her hen over sommeren, hvor der ikke var træning. Jeg kender ikke til et mål for træningen, men det er vedligeholdende træning. Jeg er nødt til at træne mine ben, for at kunne blive ved med at gå. Jeg bliver ikke tilbudt en anden træning ved aflysning. Terapeuten har haft ferie i tre uger, hvor jeg ikke har fået træning. Jeg får heller ikke en erstatningstræning, hvis terapeuten er syg. Tre uger uden træning er lang tid for mig."

”Terapeuten er god til at finde på øvelser og aktiviteter, som vi skal lave. Jeg er ikke helt sikker på, hvad målet er, men jeg skulle gerne komme til at gå lidt igen. Det kan ske en sjælden gang imellem, at træningen bliver aflyst, hvor jeg ikke får en anden træning.”

”Terapeuten er rigtig god til at motivere mig til træning. Jeg er meget glad for terapeuten. Jeg har ikke fået træning i de tre uger, hvor min terapeut har haft ferie. De tre aflyste træningspas bliver i stedet flyttet til bagefter de uger, jeg er visiteret til, så min træning bliver forlænget.”

”Jeg har en terapeut, som hjælper mig med ting i hjemmet. Terapeuten har bl.a. hjulpet mig med at pakke lidt ud. Jeg tror ikke, det er træning, men det er mere bare en medarbejder, der skal hjælpe mig med at falde til. Jeg tror, det er målet med besøgene.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Medarbejderne har aldrig aflyst en træning. Det er kun os, der har aflyst en enkelt gang.”

”Jeg ved ikke, om der er opsat mål for borgerens træning, men der er i hvert fald ikke sket nogle fremskridt.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere ved, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. 15 af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

16 af de interviewede borgere udtrykker:

”Nej, jeg vidste ikke, at jeg kunne benytte mig af fleksibel hjemmehjælp, men jeg har heller ikke behov for fleksibel hjemmehjælp.”

"Nej, jeg vidste ikke, hvad fleksibel hjemmehjælp vil sige. Men jeg har heller ikke behov for det."

"Ja, jeg har læst om fleksibel hjemmehjælp, men jeg har ikke behov for at bruge det."

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

"Nej, jeg ved ikke, hvad fleksibel hjemmehjælp er, men de fleste medarbejdere er lidt fleksible."

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke så relevant i min situation."

"Jeg var ikke klar over begrebet fleksibel hjemmehjælp, men jeg oplever, at medarbejderne er fleksible."

"Nej, men fleksibel hjemmehjælp er heller ikke aktuelt for mig."

"Nej, jeg kender ikke begrebet, men medarbejderne er fleksible og hjælpsomme."

"Nej, det kender jeg ikke til, men jeg har heller ikke behov for det."

"Jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men det er heller ikke relevant for mig."

"Jeg synes ikke, at jeg har hørt om fleksibel hjemmehjælp, men medarbejderne spørger altid, om der er noget andet, de skal hjælpe med. Medarbejderne er meget hjælpsomme."

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

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

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men jeg synes, medarbejderne er fleksible og hjælpsomme."

"Ja, det bruger medarbejderne. Der var en medarbejder, der spurgte mig forleden, om medarbejderen kunne hjælpe mig med noget andet, da jeg ikke kunne overskue bad den dag. Der hjalp medarbejderen med nogle andre ting i hjemmet i stedet for."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg kendte ikke til begrebet fleksibel hjemmehjælp, men jeg oplever, at borgeren får det. Medarbejderne spørger altid, om der er andet, de kan hjælpe med. Borgeren får al den hjælp, som borgeren har behov for. Medarbejderne er fleksible."

"Nej, jeg kender ikke til begrebet fleksibel hjemmehjælp. Men det har heller ikke været aktuelt for borgeren."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven.

Klippekort

Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere er bevilliget klippekort og deltager i anvendelsen af det.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har klippekort og deltager i anvendelsen af det. Jeg bruger det på bl.a. støvsugning og gåture. Jeg og medarbejderne snakker om, hvad der skal ske."

"Ja, jeg har klippekort. Jeg bruger det typisk på lidt ekstra rengøring og til at få vandet blomster."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren har ikke klippekort, men det er fordi, borgeren selv har sagt fra."

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.

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 4:</p> <p>1. Tilsynet anbefaler fokus på, at afløsere/vikarer er orienterede omkring, hvilken hjælp de skal levere, samt at det sikres, at afløsere/vikarer har de nødvendige kompetencer til at hjælpe borgerne.</p> <p>2. Tilsynet anbefaler fortsat fokus på kontinuitet blandt medarbejdere, samt fokus på, at der så vidt muligt ikke kommer to vikarer/afløsere på samme tid hos borgeren, men at vikarer/afløsere kommer sammen med en fast medarbejder.</p> <p>3. Tilsynet anbefaler fokus på, at aftalte tidspunkter overholdes, når borgeren skal ud af døren til et bestemt tidspunkt.</p>
	<p>Kvalitetsmål 5:</p> <p>4. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere er orienterede om målet med træningen.</p> <p>5. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere tilbydes en erstatningstræning indenfor fem hverdage ved aflysning af træning.</p>
	<p>Kvalitetsmål 6:</p> <p>6. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på, at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp.</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?

Det seneste år har Flexibel hjemmehjælp været et fast punkt på vores teammøder hver onsdag. Her blev der nævnt eksempler på fleksibel hjemmehjælp, der er udført, hvad det evt. ellers kunne være, og at det siges højt til borgerne osv.

Ved hvert opstartsmøde med borgere udleveres en seddel til borgeren, hvor fleksibel hjemmehjælp og anvendelsen heraf er beskrevet.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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