



TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR Distrikt Nørremarken

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Marts & April 2025

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren: Distrikt Nørremarken
Adresse: Islandsvej 5, 7100 Vejle
Distriktsleder: Marianne Hansen
Antal borgere: 100
Periode for tilsynsbesøgende: 28. marts – 2. april 2025
Deltagere i interviews: 10
Tilsynet har været i dialog med 10 borgere. To borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. To borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende: Tilsynskonsulent Jane Chmiel, Sygeplejerske, Cand.scient.san.

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 kvalitetsstandards¹ 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 Nørremarken. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2024
Kvalitetsstandards og serviceniveau for seniorområdet 2024 - Vejle Kommune

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt Nørremarken 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 Nørremarken vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 4 og 6 i Distrikt Nørremarken som værende delvis i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne i Vejle Kommune.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Nørremarken 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.

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 Nørremarken	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1. Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3

2. En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3
3. Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	3
4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	2
5. Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	3
6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2

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

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg. Der er altid nogle nye medarbejdere. Mindst en gang i ugen kommer der nogle nye. Jeg ville ønske, der kom nogle flere faste medarbejdere."

Tilsynsførendes kommentar: Distriktsleder udtaler, at der i distriktet allerede er et stort fokus på kontinuitet blandt medarbejderne. Det skal dog bemærkes, at flere borgere modtager hjælp fra flere forskellige faggrupper, hvilket borgerne ikke nødvendigvis differentierer mellem.

"Det synes jeg da. Det må blive et klart ja."

"Helt ærligt synes jeg, det er ret godt. I går skulle jeg til læge, og jeg ringede og spurgte, hvornår de kom, fordi jeg skulle afsted, så foreslog jeg, at vi kunne springe morgen besøget over, men de fastholdt, at jeg skulle have besøg, så det er bare i orden."

Evt. pårørendes kommentarer

"Der har været fire dage indenfor den seneste uge, hvor borger ikke har fået medicin. Så har vi oplevet, at de ikke får tømt affaldsspand på badeværelse. Der har været vikarer den seneste uge. Vi har oplevet, at affaldsposer et par gange er blevet smidt i kompostaffald i carporten. Det er jo ikke meningen".

Tilsynsførendes kommentar: Distriktsleder udtaler, at de er opmærksomme på problematikken omkring håndtering af medicin og har derfor for nyligt opstartet hjælp til den konkrete opgave hos borgeren.

"Ja, der kommer en medarbejder, som er særligt kompetent. Vedkommende giver sig tid og taler med borgeren."

"Nej, det synes jeg ikke. Jeg synes ind imellem, at hvis borger har haft ringet, og siger vedkommende ikke er hjemme, så ringer hjemmeplejen alligevel og har så glemt, at de ikke skal komme. Nogle af de ting, som hjemmeplejen skal hjælpe borger med, bliver ikke altid lyttet til, hvor jeg tænker, at de ved det godt et eller andet sted. Der føler jeg, at nogle af dem, der kommer, hvis borgeren ikke siger noget, så tror nogle medarbejdere ikke, at de behøver gøre det. Hvis borger ringer til hjemmeplejen og siger, at borgeren fx har en lægetid, og dermed har gjort hjemmeplejen opmærksom på det, så glemmer hjemmeplejen det og kommer alligevel ikke til den aftalte tid. Så må borgeren aflyse sin lægetid. Borgeren har også prøvet nogle gange, at strømmen er gået i lejligheden, hvor så borgerens hjælpemiddel ikke længere fungerer. Så ringer borgeren nødkald, og så siger hjemmeplejen, at det kan de ikke hjælpe med. Så tænker jeg altså hallo, det kan de da ikke bare sige. Det gør borgeren utryg."

Tilsynsførendes kommentar: Distriktsleder udtaler, at der er fokus på en rehabiliterende tilgang ved borgerne samt, at der ved strømnedbrud er en klar arbejdsgang i distriktet.

"Ja, det synes jeg. Jeg har ikke haft så stor brug for dem, for borgeren har selv haft kontakt til dem."

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har jo selv sagt, hvilken hjælp jeg gerne vil have. Vi har ikke talt om, hvordan hjælpen skal tilrettelægges."

"Ja det har vi snakket om efterhånden."

"Nej, for dem der kommer og hjælper mig, de ved, hvordan det skal foregå. Så arbejder vi ud fra det."

"Det var mest min svigersøn. Vi talte med en visitator."

Tilsynsførendes kommentar: Borger udtaler, at der har været en dialog med hjemmeplejen, hvor hjælpen tilrettelægges.

"Både og. Jeg ved det faktisk ikke rigtigt. Jeg og min familie værdsætter meget, at hjemmeplejen kommer, så jeg er under opsyn."

Evt. pårørendes kommentarer

"Dem, der kommer hos borgeren, er simpelthen så søde, og vi har indtryk af, at de gør alt, hvad de kan."

"Ikke umiddelbart. Jeg har været med inde over fra starten. Borgeren har fået at vide, at det er den hjælp, borgeren kan få. Så bliver der taget noget hjælp væk igen, fordi kommunen tror, at borger kan mere selv. Så får jeg borgeren grædende i røret, fordi borgeren ikke kan overskue tingene."

"Nej, det tror jeg faktisk ikke, men jeg tror, borgeren er tilfreds med den hjælp, borgeren får."

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

Ni af de interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem. En borger svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"De fleste gør da. Nogle går nærmest inden, de er kommet ind. Det har jeg svært ved at svare mere uddybende på. Nogle har tid til at snakke, og andre er her bare for at være her. Jeg synes da, jeg bliver behandlet ligeværdigt."

"Det synes jeg ikke, der er nogen forskel på."

"Ja, det synes jeg da. De er søde og venlig alle sammen. Hvis der kommer en mand og hjælper, det vil jeg altså ikke have. Det frabeder jeg mig."

"Det synes jeg da. Det har ikke været det store med, gør nu dit, dut og dat. Jeg bliver også behandlet ligeværdigt. Der er ikke noget at klage over der."

Evt. pårørendes kommentarer

"Når vi er her, så synes jeg da, det er fint."

"Jeg synes ikke altid, at borgeren bliver behandlet med respekt. Jeg ved ihvertfald nogle gange, når borgeren har haft ringet op til hjemmeplejen og klaget over nogle af medarbejderne, som har været der, og så er årsagen mere eller mindre, fordi borgeren var et gammelt vrøvl eller brokhoved. Alle vil jo gerne tiltales ordentligt. Det har borgeren oplevet mange gange, hvor borgeren har ringet til mig grædende bagefter. Jeg synes heller ikke altid borgeren bliver behandlet ligeværdigt. Det er nok det med, at nogle medarbejdere har set sig sure på borgeren, når borgeren har ytret sig om sin utilfredshed med hjælpen, og så bliver borgeren lidt nedprioriteret på en måde. Det er min oplevelse. Vi har overvejet at skifte leverandør, men vi er kommet frem til, at det er det samme andre steder, så er det bare nogle andre ting."

Tilsynsførendes kommentar: Distriktsleder oplyser, at der tidligere har været samtaler med borger og pårørende.

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg. Der synes jeg ikke, der er noget. Ja, de har generelt en god adfærd."

"Ja, bestemt da. Der er heller ikke noget at klage over. Ja, jeg synes da, de har en god adfærd."

"Jaaah, men vi snakker ikke ret meget sammen. De laver deres arbejde, og så er det det. Jeg har ikke behov for at snakke mere sammen. Hvis jeg har problemer, så siger jeg det, og så må de ordne det. De har en god adfærd."

"De er vældig flinke, det er da ikke det, men de kommer så kort, og siger lige, kan du have en god dag."

"Ja, det synes jeg selv, og hjemmehjælperne, der kommer, kender mig jo, så vi har en god tone mellem hinanden. Ja, vi har gensidigt en god adfærd."

Evt. pårørendes kommentarer

"Der er ikke nogen, der taler trist eller nedværdigende."

"Ja, de fleste. Der er selvfølgelig altid nogle ind i mellem, men det kan man ikke komme ud over. Det vil der være alle steder."

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

Seks af de interviewede borgere oplever, at de er orienterede om, hvilke opgaver de er bevilliget hjælp til. En af de interviewede borgere svarer delvis, mens to svarer nej og en svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det er et godt spørgsmål. Jeg tror, jeg har fået et brev engang, men jeg kan ikke lige huske det."

"Nej, det ved jeg ikke for godt."

"Det har jeg slet ikke været involveret i. Det har været min svigerdatter."

"Ja, jeg ved, hvad jeg er blevet bevilliget."

"Hjælp til bad. Mad klarer jeg selv."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg har en forestilling om det. Jeg har også haft ringet til Myndighed og fået det oplyst mundtligt. Der har været mere hjælp, men det er blevet mindre nu, så borger har lidt svært ved at vide, hvad der er tilbage af hjælpen. Der er også lavet om i rengøring."

Ni af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg. Det jeg kan, det gør jeg selv."

"Ja og mere til."

"Ja, jeg ville gerne kunne noget mere. Jeg sover for meget. Det ved jeg."

"Joo, altså... det synes jeg."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja og mere til. Vi er dem, der er stride og siger, nu sætter du dig ned."

"Borgeren gør ikke så meget, så borgeren kunne godt gøre mere, men det er det med at tage sig sammen til at få det gjort."

"Ja, borgeren formår at gøre det, borgeren kan, hvor jeg ind i mellem også siger, at så har borgeren ikke overskuddet til andre ting."

"Ja, hvis man presser borgeren lidt... men borgeren skal skubbes lidt på, så borgeren kommer ud og får brugt sin krop. Men det borger kan, det gør borgeren."

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

Ni af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. En borger svarer delvis til spørgsmålet.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Nogle er ude før de nærmest er inde. Når de tilbereder min mad, så er det meget forskelligt. Det er jeg ikke tilfreds med. Jeg fik engang serveret en mad med æg, sennep og rødbede. Jeg har altid haft noget i køleskabet til at bruge. Det står bare og bliver for gammelt. De glemmer af og til at tage mit affald med."

Tilsynsførendes kommentar: Distriktsleder udtaler, at der er planlagt undervisning i tilberedning af måltider for medarbejderne.

"Ja, det synes jeg."

"Det må jeg sige ja. Det fungerer."

"Ja, jeg er tilfreds. Der er ikke noget."

"Jeg er så tilfreds, så hvis det var fra 1-10, ville jeg gå over 10."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, hvis borger er tilfreds, så er vi også."

"Nej, det er jeg jo ikke jo. Jeg synes mange af de aftaler, jeg selv har været med til at lave, det holder ikke. Jeg har brugt meget energi på at ringe til dem og spørge, hvad sker der?"

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det synes jeg egentlig ikke."

"At jeg havde nogle færre og mere faste medarbejdere."

"Når jeg får min medicin, er der to medarbejdere, der tæller medicinen efter, inden jeg får det. De andre medarbejdere giver mig bare medicinen. Hvis de to medarbejdere ser en fejl, så ringer de til kontoret."

"At jeg nogle gange kunne få nat posen koblet senere på, så jeg har lidt mere aftenid i sommerperioden. Jeg har ikke talt med hjemmeplejen om det. Det vil jeg prøve at snakke med dem om."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ved bad sidder borger på toilet, så der kommer vand på gulvet. Nogle gange, når vi er kommet, står der vand bag toilettet efter bad. Borger har fortalt, at hjemmeplejen bruger håndklæder til at tørre gulvet med bagefter. Det synes borger ikke er rart. Den frokost, der var tilberedt i går, så meget trist ud og var ikke pakket ind, så det kunne blive tørt."

Tilsynsførendes kommentarer: Ifølge borger var der den foregående dag en vikar i hjemmet, som havde tilberedt frokost. Borgeren giver udtryk for, at maden normalvis er udmærket. De pårørende er anbefalet at tale med hjemmeplejen om, hvorvidt pårørende skal anskaffe en gulvmoppe til aftørring af badeværelsesgulv efter bad.

"Vi har aftalt med hjemmeplejen, at de fx skal se køleskabet efter for gamle madvarer, men så opdager jeg, at madvarerne alligevel ikke bliver tjekket. Det værste jeg har oplevet var gulerødder, der var frosset fast og sad i nok 10 cm frost, det er altså ikke kommet over weekenden. Vi har haft en aftale om den del, og så sker det alligevel ikke. Varerbestilling fik borgeren hjælp til én gang, og så blev de enige om, at det kunne borgeren selv. Men borgeren får ikke tjekket op på, hvad der er af varer, før borgeren bestiller. Det overblik har borgeren ikke, og så bestiller borgeren varer, som borgeren allerede har. Sammensætningen af maden der bliver tilberedt er mærkelig. Det vil de jo ikke engang selv spise, fx leverpostej med syltetøj på. Det er som om dem, der smører maden, ikke ved, hvordan man skal gøre det."

Man kan nemt overtale borgeren til nogle ting, hvis man kommer udefra, men de glemmer at kontakte mig. Jeg bliver ikke hørt i det, og så er det mig, der står med aben i igen. Borgeren føler sig somme tider presset til at sige ja til, at borgeren kan klare nogle ting selv."

"Når de tilbereder frokost, så er det nogle gange nogle mærkelige sammensætninger. Som om de mangler lidt viden om, hvordan smørrebrød tilberedes og hvilke smagsvarianter, der passer sammen."

Tilsynsførendes kommentar: Distriktsleder udtaler, at der er planlagt undervisning i tilberedning af måltider for medarbejderne.

"Ikke som den er i dag. Der har tidligere været lidt indkøring, hvor der har været noget kommunikation mellem borger og hjemmepleje. Der har jeg synes, der har været lidt manglende forståelse for, at pårørende arbejder og ikke bare kan træde til i arbejdstiden. Det gjorde borger usikker, og borgeren var bekymret for, om det kunne lykkes. Det synes jeg var unødvendigt."

Tilsynsførendes kommentarer:

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

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, der er nogle, der spørger, om jeg har sovet godt i nat. Det er sådan set det, de spørger om."

"Nej, det synes jeg ikke. Det har de for travlt til."

"Det spørger de om næsten hverdag. De spørger, om jeg har sovet godt. Hvis jeg humper lidt mere, end jeg plejer, så spørger de også ind til det."

"Ja, de passer på mig, ja."

"Nej, de spørger ikke sådan. Hvis jeg selv har sagt noget, så kan de godt sige det videre til sygeplejerskerne. Nu er det ligesom en rolig periode."

"Ja, det har de gjort. De har lagt mærke til, jeg har fået det bedre."

"Det tror jeg egentlig, de gør. Jeg tror, de kan mærke, hvis jeg har det rigtig dårligt."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg har hørt, de spørger ind til, hvordan borger har det. Jeg synes altid, de kommer frisk ind ad døren med en positiv stemning. Det betyder også meget."

"Det er forskelligt. Nogle gør, og andre gør ikke. Det kommer an på, hvem det er. Nogle tager fat i en sygeplejerske, hvis de kan se, at borger ikke har det godt. Der kommer mange forskellige hos borgeren, selvom hjemmeplejen har lovet, at der kommer faste medarbejdere. Men det sker ikke alligevel. Det er nok også det, der gør, at det bliver svært."

"Ja, ikke at vi bliver kontaktet, men det tænker jeg, vi ville blive, hvis det var nødvendigt."

Tilsynsførendes kommentar: Distriktet udtaler, at der allerede foregår en kontinuerlig opfølgning på borgerne. I nogle tilfælde er borgeren ikke nødvendigvis bevidst om denne opfølgning, da den foregår som led i andre arbejdsopgaver.

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, fuldstændig. Det gør de."

"Ikke alle sammen da. Nu er det som om, jeg har fået en til dels fast. Ellers har jeg haft en ny hver eneste dag i den tid, jeg har boet her - i snart to år. Nogen spørger mig, hvad de skal hjælpe med. Og ved andre må jeg sige, at de lige skal huske det og det. Det er så træls i det lange løb at blive ved med at påminde dem om det."

"Nej, ikke når der kommer nye. Så spørger de mig, og jeg svarer på alt det, de vil vide. Ved de faste så ved de det godt."

"Nej, det er ikke altid. Så fortæller jeg dem det."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, vi synes, der bliver glemt nogle opgaver. Vi har prøvet at sætte sedler op forskellige steder i køkkenet, så de kan huske, hvad de skal."

"Det gør de ikke. Nogle står nærmest og kigger. De må lære at kigge på deres telefoner. Nogle gange laver de det, de tror de skal, og så går de, og så kan borgeren sidde og råbe, har du husket det og det, men så går de alligevel."

"Ja, for nu tror jeg, det er skrevet ind i papirerne."

Ingen af de interviewede borgere var visiteret til en rehabiliterende indsats.

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

10 af de interviewede borgere udtrykker:

"Det er også forskelligt. Hvis der kommer nye hver dag, så er der noget, der glipper. Så spørger de, hvad skal vi i grunden gøre for dig. Hallo! Se da på din telefon."

"Der er ikke meget forskel på det, synes jeg."

"Nej, det er forskelligt, hvordan de reagerer alle sammen."

"Ja, det synes jeg sådan set."

"Ja, men det kan godt virke lidt... De gør det på forskellige måder efter deres forskellige kulturer. Selvom de gør det forskelligt, finder vi ud af det."

"Der kommer mange forskellige og mange nye. Så skal jeg fortælle dem, hvad de skal gøre. Der kommer nogle gange nogle nye, som spørger, hvad skal jeg gøre. Jeg spørger, om de ikke har fået ordre fra kontoret, men det afviser de. Så må jeg forklare dem det. Det, synes jeg, er for dårligt."

"Der kommer mange forskellige. Engang imellem bliver jeg træt af det. Men det er jo deres arbejde, så får vi da en lille snak."

"Det ved jeg såmænd ikke. Der har tidligere været de samme medarbejdere, nu er der begyndt at komme nye medarbejdere."

"Ja, ja, det er lige meget, men jeg kender de fleste, så det er lige meget."

"Ja for mig er det ligegyldigt, men mennesker er forskellige. Nogen snakker mere end andre."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det er det, jeg hører fra borger. Borgeren er glad for hjemmeplejen, og de er søde og rare."

Fem af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter +/- én time. Fire af de interviewede borger svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

"Om morgenen svinger tidspunktet meget, nogle gange kommer de kl. 7.30 og andre gangen kl. 9.30. Det oplever jeg nok to gange om ugen."

"Ved den faste medarbejder kommer vedkommende nogenlunde på samme tid. Hvis der kommer en anden kan det godt være to timer senere."

"Vi har ikke problemer med, at de ikke er præcise. De kan blive et kvarter forsinket eller mere."

"Svinger meget om morgenen, om aftenen er det præcis."

"Det er lidt forskelligt, hvornår de kommer. Nogle gange er klokken 8.30, og andre gange er klokken 10.30."

"Det svinger en del."

"Det må jeg nok sige minus til. Nogle gange kommer de kl. 7.30-8, og andre gange ved 9.30-10. Det er ikke det store problem."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg tror, de er begyndt nogenlunde på det. For det meste ja."

"Jeg har fornemmelsen af, at de kommer nogenlunde på det samme tidspunkt."

To af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end én time. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og tre borgere svarer nej. Fire borgere har enten ikke prøvet, at tidspunktet varierer med mere end en time eller ikke tænkt over det.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"De ringer aldrig, nej. Det har jeg aldrig prøvet. Jeg har nogle gange selv ringet til hjemmeplejen, hvis de er meget forsinket, så får jeg at vide, at de er på vej. Det er den besked, jeg får."

"Det har jeg ikke tænkt over."

"Ja. Og somme tider har jeg ringet og spurgt, hvor de bliver af, men som jeg siger, det kan altid ske."

"De har ringet og sagt, at de kommer senere."

"De ringer ikke, de kommer bare."

"Jeg tror, jeg har prøvet en enkelt gang, at de ringede og spurgte, om de måtte komme senere. De andre gange har jeg ikke oplevet, de ringer, men jeg kan selv ringe til hjemmeplejen og sige sådan og sådan, og de er altid flinke og rare både med det ene og det andet."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, borgeren har prøvet, at hjemmeplejen var meget forsinkede. De ringede ikke. Så ringede borgeren selv til hjemmeplejen."

Alle de interviewede borgere oplyser, at de aldrig har prøvet at et besøg aflyses.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har ikke prøvet, at de har aflyst et besøg."

"Nej, det tror jeg ikke, jeg har prøvet."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

Tre af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. Alle tre af de interviewede borgere, der modtager træning, oplever, at medarbejderne ved hvilken indsats, borgeren skal have.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det gør terapeuten. Vedkommende er dygtig."

"Vi går og går."

Evt. pårørendes kommentarer

"Terapeuten ved, hvad vedkommende vil have borger til, og terapeuten slipper ikke."

Alle af de interviewede borgere, der modtager træning, oplever, at medarbejderen inddrager borgeren aktivt i træningen.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg bliver ikke motiveret, for jeg vil gerne være med i træning."

Alle af de interviewede borgere, der modtager træning, oplyser, at der er opsat mål for træningen.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, at leddene kommer i gang igen."

"Ja, det ved jeg. Jeg skulle gerne op og stå og køre lidt rundt med den her."

"Ja, mere tryghed og kunne og mere sikkert."

Alle interviewede borgere, der modtager træning, oplever, at de aftalte tidspunkter overholdes.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, vi aftaler ca. tidspunkter."

Ingen af de interviewede borgere har prøvet at få aflyst træning.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det har jeg ikke prøvet."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det er blevet aflyst, så er tiden blev flyttet. Jeg kan ikke huske, hvor lang tid det blev flyttet. Det var en tre dage."

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

Ingen af de interviewede borgere ved, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det har jeg aldrig hørt om. De spørger heller ikke, om der er andet, de kan hjælpe med."

"Nej, det kender jeg ikke. De spørger heller ikke, om der er andet, de kan hjælpe med."

"Nej, det har jeg ikke, men de spørger, om der er andet, de kan hjælpe med."

"Nej, hvad går det ud på? Nogle gange er slutbemærkningen, om der er andre ting, de kan hjælpe med?"

"Nej, det har jeg ikke, men de spørger, om der er andet, de kan hjælpe med. Jeg prøver at gøre det selv, så meget som jeg kan. Jeg vil helst gøre det hele selv, så jeg er uafhængig."

"Nej, det har jeg ikke, hvad er det for noget?"

"Nej, de spørger heller ikke længere, om der er noget, de kan hjælpe med."

"Nej, det kender jeg ikke. En gang imellem, hvis jeg har skraldeposer stående ude, så spørger de, om de ikke skal tage det med."

Evt. pårørendes kommentarer

"Vi har hørt meget lidt om det."

"Nej, det har vi ikke hørt om."

"Nej, det har jeg ikke hørt om umiddelbart."

Tilsynsførendes kommentarer: Ingen af de interviewede borgere og pårørende kendte umiddelbart til muligheden for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Undervejs i interviewene fortalte nogle af borgerne dog, at medarbejderne spurgte ind til, om der var andre opgaver, som de kunne være behjælpelige med.

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.

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
Kvalitetsmål 1: 1. Et flertal af de interviewede borgere og pårørende giver udtryk for, at der er et godt samarbejde med hjemmeplejen. 2. Tre af de interviewede borgere fortalte, at hjælpen var tilrettelagt i et samarbejde med dem.	Kvalitetsmål 1 – Tilsynet anbefaler: 1. At fastholde fokus på at bevare og styrke det gode samarbejde med borgere og pårørende. Herunder anbefales, at hjemmeplejen har en opmærksomhed på at overholde aftaler, der er indgået. 2. Fokus på at den bevilligede hjælp tilrettelægges i et samarbejde med borgerne og evt. pårørende.
Kvalitetsmål 2:	Kvalitetsmål 2 – Ingen anbefalinger!
Kvalitetsmål 3:	Kvalitetsmål 3 – Ingen anbefalinger!
Kvalitetsmål 4: 2. Nogle af de interviewede borgere og pårørende deler oplevelser af, at den tilberedte frokost er utilfredsstillende. 3. Nogle af de interviewede borgere og pårørende fortæller, at medarbejderne i nogle tilfælde glemmer at udføre nogle af de aftalte opgaver.	Kvalitetsmål 4 – Tilsynet anbefaler: 2. At medarbejderne har viden om sammensætning af forskellige fødevarer og smagsnuancer, så maden serveres indbydende. 3. Opmærksomhed på at medarbejderne dagligt tilbyder den aftalte og bevilligede hjælp til borgerne. Desuden anbefales, at medarbejderne inkl. vikarer er orienterede om, hvilken hjælp borgeren skal tilbydes, før de træder ind i hjemmet. 4. Fastholde fokus på at der i videst muligt omfang kommer faste medarbejdere ved borgerne samt udbrede dette til flere borgere. 5. Fokus på at medarbejderne følger op på borgeren, hvordan borgerne har det.

	6. Opmærksomhed på at der er sammenhæng i hjælpen på tværs af de forskellige medarbejdere. 7. Fokus på at overholde tidspunkterne for de daglige besøg +/- én time. 8. Fokus på at medarbejderne kontakter borger, hvis tidspunktet for et planlagt besøg er mere end én time forsinket.
9. En pårørende deler en oplevelse af, at affald ikke altid sorteres korrekt.	9. At sikre korrekt affaldshåndtering og -sortering.
Kvalitetsmål 5:	Kvalitetsmål 5 – Ingen anbefalinger!
Kvalitetsmål 6: 9. Ingen af de adspurgte borgere kendte til muligheden for fleksibel hjemmehjælp. Dog gav nogle af borgerne udtryk for, at hjemmeplejen tilbød hjælp til andre opgaver end de planlagte på dagen.	Kvalitetsmål 6 – Tilsynet anbefaler: 9. At medarbejderne kender til fleksibel hjemmehjælp samt tilbyder borgerne denne mulighed. Hvis borgerne benytter sig af fleksibel hjemmehjælp, skal dette fremgå af journalen samtidig med, at visitator skal orienteres, hvis fleksibel hjemmehjælp benyttes tre gange indenfor et kvartal, jf. indsatskataloget 2024.

2.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante borgere/pårørende udsagn og tilsynsførendes observationer drøftet med og videregivet til distriktslederen 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 4

Hvordan arbejder hjemmeplejeleverandøren med størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres?

Nedenstående svar er et uddrag af en samlet beskrivelse, som er modtaget fra distriktsleder:

- *"At udbrede medarbejdernes kompetencer indenfor tilberedning af måltider:
(...) På baggrund af mange ansatte med forskellige nationaliteter, vil der blive iværksat et lokal undervisningsforløb omkring sammensætning af forskellig madvare (...).*
- *At have fokus på, at der videst muligt omfang kommer faste medarbejder hos borgeren: Strukturen omkring faste medarbejder i borgerens hjem er veletableret. Hvilket data også viser. Der opleves, at borgeren ser alle indsatser, som udbydes af sundhedsvæsenet, som en fælles indsats. Med det menes, at borgeren ikke skelner mellem distrikters personale, rengøring, elever og studerende og evt. andre instanser som forebyggende team, mobillab etc. Vi vil dog fortsat have fokus på bedst mulig kontinuitet hos borgeren.*
- *At tidspunkter for besøget ikke varierer mere end +/- 1 time. Borgeren loves som udgangspunkt ikke et bestemt tidspunkt for besøgene, men trods dette kommer plejepersonalet ofte på et bestemt tidspunkt, hvilket borgeren også forholder sig til. Der er lavet en strategi for, at planlæggeren kontakter borgeren i de tilfælde, der opstår noget akut, som gør, at besøgene skulle forsinkes mere end en 1 time".*

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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