



TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR Distrikt Midtby Vest

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Oktober 2024

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren: Distrikt Midtby Vest
Adresse: Teglgaardsvej 15, 3
Konstitueret distriktsleder: Lone Le Fevre (tiltrådt efter tilsynet er gennemført)
Antal borgere: 77
Periode for tilsynsbesøgende: 11. oktober – 22. oktober
Deltagere i interviews: 8
Tilsynet har været i dialog med otte borgere. To borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende: Jane Chmiel, tilsynskonsulent, 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 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 Midtby Vest. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet

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

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

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Midtby Vest 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 Midtby Vest	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1. Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	4

2. En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	4
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

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg. Der kommer en enkelt en gang i mellem, hvor det kan være lidt udfordrende, men ellers er de søde".

"Jeg har et virkelig godt samarbejde med de enkelte personer, der kommer hos mig. De er så rare og flinke, dem der kommer hos mig".

"Ja, der er et godt samarbejde. Vi laver også sjov med hinanden. Der kommer mange forskellige".

"Det fungerer. Der kommer mange forskellige medarbejdere".

"Ja, jeg føler jeg som borger er med i et samarbejde med visitator og terapeut. Samarbejdet er efterhånden kommet i et godt leje, men vejen dertil har været lang".

"Ja, det synes jeg da. Når vi ringer til dem, så er de altid så flinke".

Evt. pårørendes kommentarer

"Rigtig meget. Jeg snakker meget med dem. Jeg synes virkelig, de er flinke og søde".

"Ja, godt vi bor i Danmark. Jeg skal love for, at hjælpen kommer, når man har brug for den".

"Ja, det synes vi. Der er dog en medarbejder, som vi har oplevet, kommer til middag, selvom borgeren ikke bør have besøg på det tidspunkt. Vi ved ikke hvorfor. Så går medarbejderen igen. Det er sket flere gange, mens vi har været hos borgeren".

Tilsynsførendes kommentar: Af omsorgsjournalen fremgår det, at borgeren er bevilliget middagsbesøg, som planlægges dagligt af hjemmehjælpen.

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Det er svært at svare på. Jeg kan jeg ikke huske det".

"Ja, men det er svært at sige, fordi hjælpen blev akut iværksat. Der har jeg ikke haft indflydelse. Men jeg føler bestemt, jeg kan sige til ved behov for ændringer eller tilpasninger, så er medarbejderne lydhøre over det".

"Det gik hurtigt i starten, da hjælpen blev akut iværksat. Så der var jeg ikke medbestemmende, men det er kommet hen ad vejen. Jeg får den hjælp, jeg skal bruge nu. I starten gik det så hurtigt, så vi faktisk ikke engang selv var klar til at modtage hjælpen".

"Vi snakkede selvfølgelig om det i starten".

"Tror jeg har været med, men det er dem, der har bestemt, hvornår de skal komme. Jeg er hjemme, så det er bedst, det passer dem, hvornår de vil komme".

"Ja, det synes jeg. Når de stiller på plads i køkkenet i overskabet, så kan jeg ikke selv nå det. Men det ved de vist godt".

Tilsynsførendes kommentarer: Borger og pårørende er blevet anbefalet at flytte om i et underskab, så borgeren fremadrettet kan nå sit service.

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

Kvalitetsmål 2

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

Borgernes oplevelser

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Der er én medarbejder, som er hurtigt ude af døren. Jeg får dog stadig den hjælp, jeg skal have".

Ja, og det er jeg stolt af. Ja, i allerhøjeste grad bliver jeg behandlet med ligeværdighed. Dem, der ikke gør, får også besked på en pæn måde".

"Ja, af nogle medarbejdere og måske mindre af andre. Jeg tror måske ikke, det er så meget mangel på respekt, men måske mere uvidenhed og manglende føling med arbejdsopgaverne og mennesket, der modtager hjælpen. Det kan godt irritere mig".

"Ja, det gør jeg. Jeg har haft hjælp tidligere, men der var en meget uheldig tilgang til mig som borger, men dem jeg har nu, de har en helt anden tilgang. De har en god tilgang og forståelse for den lidelse, jeg har. De er gode til at snakke. De er meget rummelige. Det giver tryghed, så man også er afslappet. De er meget lydhøre. Jeg bliver behandlet ligeværdigt. Det bliver jeg altid".

"Ja, det gør jeg. De er fantastiske og perfekte".

"Næsten altid. Nogle gange har jeg oplevet, at den hjælp, jeg skulle have, eller de tidspunkter jeg gerne vil have, ikke altid bliver respekteret. Jeg bliver næsten altid behandlet med ligeværdighed, men ikke altid. Det er svært lige at huske et eksempel".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge omsorgsjournalen er borger kendt med hukommelsesudfordringer.

Evt. pårørendes kommentarer:

"Ja, også i den grad. Medarbejderne er meget omsorgsfulde".

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Medarbejderne taler pænt. Medarbejderne har en god adfærd. Det synes jeg, de har. Der er lidt en sprogbarriere, men medarbejderne taler pænt".

"Ja, og medarbejderne tilpasser deres sprog efter mig som person. Jeg kan godt lide humor, og det har vi internt med hinanden".

"Ja, der er ikke noget. De er søde og flinke alle sammen".

"Medarbejderne taler oftest pænt. I sjældne tilfælde kan det ske, at de taler knap så pænt. Det kan være vedkommende måske er presset grundet travlhed".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det gør de. De taler pænt og sobert. De værdsætter borgeren og taler ikke ned til vedkommende".

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

Fire af de interviewede borgere oplever, at de er orienterede om, hvilke opgaver de er bevilliget hjælp til. Fire af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Det ved jeg ikke noget om".

"Ja, det gør jeg da. Jeg havde besøg af en visitator, så blev der snakket om, hvad der var behov for. Der har jeg slet ikke ingen tvivl på noget".

"Nej, det ved jeg ikke".

Tilsynsførendes kommentar: Af omsorgsjournalen fremgår det, at borger har demens.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det ved jeg. Jeg ved også, at vi kan søge om mere hjælp, hvis behovet opstår".

"Nu vi sidder og taler om det, kan vi godt høre, at vi ikke var klar over, at borgeren er blevet så selvhjulpent, så hjælpen er sat meget ned. Det er vi da lidt overraskede over. Jeg synes ikke, det er meget hjælp, borgeren så får længere".

Tilsynsførendes kommentar: Af omsorgsjournal fremgår det, at borgeren modtager flere besøg end borgeren giver udtryk for overfor pårørende under interviewet.

Syv af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen, og én borger svarer nej til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, og det kan jeg ikke lade være med".

"Ja, for jeg vil gerne klare mig selv".

"Ja, men det er meget forskelligt, hvad jeg kan".

"Jeg gør ingenting".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, borgeren vil meget gerne klare tingene selv, og det borgeren kan magte".

"Borgeren gør det, vedkommende kan, men det svinger meget, hvad borgeren kan".

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

Alle otte interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg faktisk, jeg er".

"Ja, men der er en medarbejder, der presser mig. Så går jeg helt i stå".

"Der er ikke noget at klage over".

"Ja, hvad skulle jeg ellers gøre uden hjemmehjælpen".

"Ja, jeg kunne ikke forestille mig, det kunne blive bedre".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, ligegyldigt hvor meget vi søger, er der intet negativt at sige. Hvis jeg selv har en aftale "ude af huset", får borgeren mere hjælp fra hjemmehjælpen. Det fungerer rigtig godt på den måde. Jeg er helt tryk ved at forlade borgeren og hjemmet". Hvis vi skal give beskeder til hjemmehjælpen, fordi vi måske har en planlagt aftale en dag, så skal vi altid ringe til hjemmehjælpen/planlægger. Hvis vi siger det til medarbejderne, når de kommer i vores hjem, så oplever vi, at de ikke giver beskederne videre til rette vedkommende. Det er som om, de ikke snakker sammen. Når vi så skal ringe til hjemmehjælpen, så er telefonen lukket mellem kl. 9-11. Det betyder også, at vi ikke kan ringe og aflyse et besøg i den periode, hvis borgeren alligevel ikke har brug for hjælp. Så kører hjemmehjælpen jo forgæves til os".

Tilsynsførendes kommentarer: Efter interviewet er telefontiden sidenhen blevet ændret i distriktet. Borgere og pårørende kan nu kontakte hjemmehjælpen alle døgnets timer.

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej. Det fungerer, som det er nu".

"Der kommer mange forskellige. Det er ikke meningen, jeg skal rende med numsen bar overfor alle mulige forskellige. Jeg ville ønske flere faste medarbejdere særligt til bad".

"Jeg kunne godt tænke mig at vide mere om, hvad man kan få hjælp til. Jeg ville også gerne vide mere om, hvilken hjælp man kan få, som kan give mig mere livskvalitet".

"For det meste, men der har været nogle situationer om morgenen, hvor jeg blev presset ned i en pude. Det var ikke rart. Jeg har oplevet det ca. fem gange. Jeg har svært ved at vågne om morgenen, men det var altså ikke en rar oplevelse. Jeg ønsker, at de går mere stille frem og vækker mig mere roligt".

Tilsynsførendes kommentar: Den konstituerede distriktsleder er ikke tidligere gjort bekendt med ovenstående hændelser fra en borger. Hændelserne er indtruffet før den nuværende konstituerede distriktsleder tiltræder sin stilling.

"Jeg synes, jeg sidder dårligt i min stol. Jeg har ondt i min ryg og bagdel, og jeg føler, jeg glider meget frem i stolen". Jeg ville også gerne lidt senere i seng, men jeg ved godt, at der er mange andre, der også skal have hjælp".

Tilsynsførendes kommentarer:

På baggrund af ovenstående har tilsynskonsulenten henvendt sig til relevante medarbejdere mhp. vurdering af borgerens siddekomfort. Borgerens ønske om ændring af besøgstider er videregivet til planlægger i distriktet.

"Måske at hjemmehjælpen husker at tømme mit affald. Som det er nu, skal jeg selv bede hjemmehjælperne om det".

Tilsynsførendes kommentar: Af omsorgsjournalen fremgår der ikke daglig hjælp til tømning af affald. Borgerens anmodning om hjælp til at tømme affald er videregivet til planlægger i distriktet.

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, det synes jeg ikke. Den måde, de hver især gør det på, er fint, og så bliver det også fint for borgeren".

"Der er skiftende personale, men det er altid dejligt, når det er den samme medarbejder, der kommer. Det er blevet meget bedre med mere fast personale. Det er meget de samme medarbejdere, jeg ser, når jeg er i hjemmet".

"Vi oplever, at hjemmeplejen glemmer at sætte drikkevarer frem til borgeren, når de kommer i hjemmet. Så får borgeren ikke drukket nok".

Tilsynsførendes kommentarer:

Ovenstående kommentar er drøftet med borgeren, som også tilkendegiver et behov for, at hjemmeplejen serverer og forbereder drikkevarer. På tidspunktet for tilsynet, var der

ikke en aftale om, at hjemmeplejen skulle hjælpe borgeren med drikkevarer. Tilsynskonsulenten har videregivet ovenstående oplysninger til planlægger i distriktet, og hjælpen er efterfølgende iværksat.

Seks af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det og to borgere svarer 'ved ikke'.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Det ved jeg ikke. Det har jeg ikke prøvet. Det er længe siden, jeg sidst har haft det skidt".

"Ja, det gør de. De hjælper og iværksætter yderligere hjælp ved behov".

"Ja, det synes jeg. Medarbejderne kommer forsigtigt og spørger ind. Det kører udmærket".

"De fleste gør. Nogle følger også op på mig, men de er selvfølgelig forskellige. Nogle medarbejdere følger op på den hjælp, jeg får, men ikke på det, jeg selv fortæller, der måske kan række ud over hjælpen".

"Det synes jeg helt sikkert".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det gør nogle af dem. Der har været noget med retterne fra Det Danske Madhus. Borgeren vil gerne have færre retter, men hver gang, der kommer mad, kommer der alligevel det antal retter, som borgeren ikke ønsker".

Tilsynsførende kommentar: Undertegnede har fulgt op på ovenstående. Borgeren har et ønske om færre retter mad, end der er muligt jf. "aftale om madservice".

"Det kan være forskelligt. Det kan være svært, når der kommer forskellige medarbejdere. Jeg tager mig af de fleste ting".

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det gør de. Jeg er egentlig forbavset over, at de så hurtigt bliver stedkendte".

"Ja, for det meste. Nye medarbejdere skal have hjælp til det, men de er søde til at spørge, hvad de skal hjælpe med, og det fungerer fint".

"Ja, det ved de. Der kommer mange forskellige. Det er mere i forhold til, hvor tingene er placeret, at jeg skal hjælpe med. I forhold til selve hjælpen ved medarbejderne godt, hvad de skal hjælpe med".

"Det ved de oftest. Nogle ved ikke hvilket hjælpemiddel, som skal bruges ved mig. Så fortæller jeg dem det".

"Ja, det ved de. Der kommer ofte de samme medarbejdere. Det har der været i lang tid. Nu er der begyndt at komme nogle nye medarbejdere. Jeg synes, det er rart, når det er de samme ca. fem medarbejdere, der kommer. Det giver tryghed".

"Det er de faktisk gode til og gode til at samarbejde".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, nu gør de. Der var på et tidspunkt en enkelt, der var ny, som jeg skulle hjælpe, men ellers ved de alle sammen, hvad de skal. Så nyder jeg en kop kaffe imens".

En af de interviewede borgere er visiteret til en rehabiliterende indsats. Borgeren svarer nej til spørgsmålet om at kende målene for sin rehabiliterende indsats.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, ikke andet end jeg skal op og gå og rede min seng".

Fem 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 nej til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, på nær den ene medarbejder, som jeg tidligere fortalte om. Ellers er de lige gode".

"Nej. Det er der ikke. Der har været én som godt vidste, hvad medarbejderen skulle hjælpe med, men ikke hvordan, medarbejderen skulle hjælpe mig. Men vi fandt ud af det sammen. Det er sket et par gange".

Nej, for man har jo en forskellig kemi med hinanden. Det er helt naturligt, tænker jeg".

"De fleste er gode. Nogle har jeg en bedre kemi med end andre, men ellers er de alle flinke. Folkene er der ikke noget i vejen med. De behandler mig godt, og de er søde".

"Nej, det er den ikke. De er forskellige og har forskellige tilgange til at hjælpe mig. Det er vel naturligt".

Ja, for det meste. Nogle går lidt længere end andre. De er altid forstående, hvis jeg siger noget".

Evt. pårørendes kommentarer

"Alle har det nok bedst, når det er nogle, man kender. Det er ikke et stort problem for borgeren".

"Det tror vi da. Det er svært at bedømme, når vi ikke er i borgerens hjælp, når hjemmehjælpen kommer".

"Nej, for der er forskellig kemi mellem os. De faste medarbejdere skubber også på ved borgeren og ved, hvornår de kan det".

Fem af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter +/- én time. To af de interviewede borger svarer nej til spørgsmålet, og én borger svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Det skifter meget. Engang har de glemt et besøg hos mig. Det er sket én gang og én gang, har jeg ringet, fordi jeg troede, de havde glemt mig. Det havde de ikke, men de var forsinkede".

"Jeg oplever ofte, de kommer for sent med mere end én time. Jeg oplever også ofte, at medarbejderne laver om i besøgstiderne hos mig".

"Det svinger ikke. Jeg vil ikke sige det til dem, for de løber så stærkt i forvejen. Nogle gange får jeg mad 1½ time senere, end jeg plejer".

"Det har jeg kun prøvet meget sjældent. Jeg har prøvet, at de har ringet ved forsinkelse. Men det sker meget sjældent, at de er forsinkede".

To af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end én time. To af de interviewede borger svarer delvis til spørgsmålet, og én borger svarer nej. Tre borgere har ikke prøvet, at tidspunktet varierer med mere end en time.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg har ikke prøvet, at de er forsinket mere end en time, men jeg har prøvet, at de ringer til mig og siger, at de er forsinket".

"Den ene gang glemte de mig, og en anden gang var de meget forsinkede, hvor de glemte at ringe. Ellers er de flinke til at ringe".

"Det er lidt forskelligt om medarbejderne ringer til os ved forsinkelser".

"De ringer ikke, selvom de er forsinkede. Men jeg er jo hjemme, så det går nok. Det vil jeg ikke vrøvle over".

"Jeg har både prøvet, at de ringer og, at de ikke gør. Det er selvfølgelig rart, når de ringer, så jeg ved, hvornår de kommer".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det gør de. Kun en enkelt gang har de været forsinket"

"De faste medarbejdere ringer, hvis de er forsinkede".

"Jeg har en oplevelse af, at de fleste er gode til at overholde tidspunkter. Tidspunktet om aftenen er faktisk det allervigtigste tidspunkt at overholde for borgeren".

En af de interviewede borgere oplever, at borgeren tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, og syv af de interviewede borgere oplyser, at de aldrig har prøvet at et besøg aflyses.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, så blev besøget flyttet til en anden dag".

"Det har jeg prøvet ca. 1-2 gange, men det blev løst rimelig hurtigt".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, men besøget blev flyttet til en anden dag".

"Nej, men jeg har oplevet, at de har glemt at komme. Måske borgeren har sovet og ikke har hørt, at hjemmeplejen har været forbi".

"Vi har prøvet en enkelt aflysning af et besøg. Medarbejderne tilbød et senere besøg, men jeg afviste tilbuddet, fordi vi havde selv ordnet 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.

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, terapeuten er meget dygtig. Terapeuten sagde op, men jeg mangler træning for de sidste to måneder. Det optimale for mig er træning hjemme hos mig".

"Ja, det tror jeg nok".

Tilsynsførendes kommentar: Ifølge omsorgsjournalen har borger demens.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det går jeg ud fra. Jeg har ikke hørt så meget om det".

Alle fire af de interviewede borgere, der modtager træning, oplever, at medarbejderen motiverer borgeren til at deltage aktivt i træningen.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja da. Jeg har et godt forhold til terapeuten".

"Det er ihvertfald ikke terapeutens skyld, hvis jeg ikke bliver motiveret til at deltage i træningen. Så er det mere, fordi det er svært for mig at tage mig sammen den pågældende dag".

"Ja, ja, det gør jeg. Vi kan godt lide at tale med de mennesker, der kommer i vores hjem".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det har jeg svært ved at bedømme. Jeg har kun set meget lidt af træningen".

"Jeg tror, borgeren synes, der er for lidt tid".

Tre af de interviewede borgere oplyser, at der er opsat mål for træningen, og én borger svarer nej til spørgsmålet.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, at jeg skal gå".

"Ja, og det har jeg selv været med til at udtale mig om, da vi startede op. Så bliver det opdateret og evalueret sammen med mig. Det foregår ordentlig efter lovgivningen".

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

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ork ja, hver gang. Der er ikke noget hastværk".

En af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning. En borger svarer nej, én borger svarer 'ved ikke', mens én af de interviewede borgere aldrig har prøvet at få aflyst træning.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det er meget punktligt".

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det har jeg prøvet. Vi fandt et andet tidspunktet indenfor få dage".

"Træning tilpasses efter hvordan jeg har det. Det er blevet aflyst, men bliver tilpasset hvordan jeg har det".

Evt. pårørendes kommentarer

"Terapeuten har meldt afbud, og der kom ikke en anden. I denne uge har terapeuten været syg. Der blev ikke tilbudt en ny træning, men vi fik bare at vide, at terapeuten ville komme igen ugen efter som planlagt".

Tilsynsførendes kommentar: Distriktet udtaler, at terapeuterne er opmærksomme på at tilbyde en ny træning eller lægge træningen til tilslut i træningsforløbet.

"Ja, jeg tror, der var noget aflysning i forbindelse med efterårsferien. Jeg tror ikke, der kom en anden".

Tilsynsførendes kommentar: Distriktet udtaler, at terapeuterne er opmærksomme på at tilbyde en ny træning eller lægge træningen til tilslut i træningsforløbet.

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

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det har jeg ikke hørt om".

"Nej, det kender jeg ikke, men det kunne da godt være relevant for mig. Det vil jeg tale med hjemmehjælpen om".

"Nej, det har jeg ikke hørt om.

Tilsynsførendes kommentar: Under interviewet bliver det tydeligt, at fleksibel hjemmehjælp praktiseres hos borgeren. Borger bekræfter dette og har en oplevelse af, at hjemmehjælperne er fleksible og tilbyder deres hjælp.

"Nej, det har jeg ikke. Jeg tænker heller ikke, det er relevant for mig".

"Ja, det ved jeg. De er gode til at hjælpe mig med småting, hvis der opstår noget, som jeg har behov for hjælp til".

"Når du fortæller om det, så tror jeg, at jeg har hørt om det. Jeg tror, ikke jeg har benyttet mig af det".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det kender jeg, men jeg har ikke hørt, at det bliver tilbudt".

"Nej, det har jeg ikke hørt om. Så skal det være gået min næse forbi, at jeg ikke har tænkt over det".

Tilsynsførendes kommentarer: Under interviewet ved borger og pårørende italesætter borger flere gange, at medarbejderne er fleksible i tidspunkterne for besøg eller ændringer i besøgene.

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 3: 1. Flere af de interviewede borgere ved, hvilken hjælp de er bevilliget.	Kvalitetsmål 3 – Tilsynet anbefaler: 1. At viden om hvilken hjælp borgerne er bevilliget, udbredes til flere borgere i distriktet.
Kvalitetsmål 4: 2. En borger og pårørende fortæller, at de ikke kan komme i kontakt med planlægger mellem kl. 9-11. 3. Nogle borgere har ofte besøg af den samme gruppe af medarbejdere.	Kvalitetsmål 4 – Tilsynet anbefaler: 2. At borgerne/pårørende har mulighed for at kontakte en planlægger/medarbejder i distriktet, hvis besøg skal aflyses på den pågældende dag. 3. At fastholde at borgerne i videst muligt omfang har faste medarbejdere samt, at dette udbredes til flere borgere i distriktet. Denne anbefaling er særligt gældende, når borgerne får hjælp til bad.

4. Alle de interviewede borgere er tilfredse med den hjemmehjælp, de modtager. En borger italesætter en grænseoverskridende adfærd fra nogle medarbejdere ved morgenbesøget. 5. En borger oplever, at nogle medarbejdere, primært afløsere og nyansatte, ikke kender til anvendelsen af de relevante hjælpemidler hos borgeren 8. Nogle af de interviewede borgere deler en oplevelse af, at nogle få af de planlagte besøg ikke er afviklet som aftalt 9. Under et tilsyn var der en medarbejder til stede. Medarbejderen var iført uniform, men bar ikke et synligt id-kort.	4. At medarbejderne inddrager borgerne i den daglige hjælp, og taler med borgerne om, hvordan hjælpen skal tilbydes på en hensigtsmæssig måde, så grænseoverskridende handlinger og adfærd undgås. 5. At alle medarbejdere introduceres til anvendelsen af de relevante hjælpemidler forud for besøgene hos borgerne. 6. At de aftalte tidspunkter med borgerne overholdes. 7. At medarbejderne ringer til borgerne ved forsinkelse på mere end én time. 8. At alle medarbejdere har en systematik i afvikling af besøg, så det sikres, at alle borgerne tilbydes den bevilligede hjælp og ingen besøg fejlagtigt overses. 9. At alle medarbejdere anvender korrekt uniformsetikette inkl. synligt id-kort.
Kvalitetsmål 5: 10. Nogle borgere deler en oplevelse af, at terapeuterne har aflyst en planlagt træning uden, at der blev aftalt en ny tid.	Kvalitetsmål 5 – Tilsynet anbefaler: 10. At terapeuterne, ved aflysning af en planlagt træning, tilbyder et andet tidspunkt indenfor fem hverdage, jf. Indsatskatalog 2024 Seniorområdet. Alternativt skal terapeuten kontakte visitator mhp. pausering af indsatsen.
Kvalitetsmål 6: 11. Under interviewene ved borgerne og pårørende italesætter flere borgere, at medarbejderne er	Kvalitetsmål 6 – Tilsynet anbefaler: 11. At muligheden for fleksibel hjemmehjælp synliggøres over borgerne.

fleksible i tidspunkterne for besøg eller ændringer i hjælpen.	12. At anvendelsen af fleksibel hjemmehjælp fremgår synligt af borgerens journal, når det anvendes.
--	---

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 fokus på størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres?

Hvordan sikrer Distrikt Midtby Vest, at medarbejderne leverer alle de planlagte besøg til borgerne?

Distrikt Midtby Vest har fokus på at skabe et arbejdsmiljø, hvor medarbejderne tager og kan lide at tage ansvar for arbejdsopgaverne.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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