



TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR Distrikt Midtby Syd

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Oktober 2024

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren:
Distrikt Midtby Syd
Adresse:
Gl. Kolding Landevej 43, 7100 Vejle
Distriktsleder:
Krista Sørensen
Antal borgere:
85 borgere (uge 41)
Periode for tilsynsbesøgende:
7. oktober – 10. oktober 2024
Deltagere i interviews:
Tilsynet har været i dialog med 11 borgere. To borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet (hvoraf én af disse pårørende ikke ønskede at deltage). 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:
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 Midtby Syd. 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 Midtby Syd 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 Syd vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 4 og 6 i Distrikt Midtby Syd som værende delvis i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne i Vejle Kommune.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt Midtby Syd 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 Syd	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	4
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

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, absolut. Venlige, søde, imødekommende. De hører, hvad man siger".

"Ja, det er udmærket. Det kan ikke være bedre, end det er".

"Der er én medarbejder, som ikke smider sine engangshandsker ud, når hjælpen er afsluttet. De bliver bare smidt på bordet, når vedkommende går fra vores hjem. Så skal vi smide dem i skraldespanden. Ved de faste medarbejdere er der et godt samarbejde. Der er enkelte afløsere, som samarbejdet ikke fungerer med. Der kommer mange forskellige medarbejdere. Jeg ville ønske flere faste medarbejdere".

"Generelt er det ok. Nogle er lidt hurtige, og som jeg bryder mig knap så meget om. Kemien passer måske ikke helt sammen. Særligt om morgenen oplever jeg det. Jeg er ikke et morgenmenneske. Der er jeg mere morgenstille, og på det tidspunkt har medarbejderne været oppe i lang tid, så de kan være mere hurtige, end jeg er klar til".

Evt. pårørendes kommentarer

"Der kommer mange forskellige. De er ikke alle drevet af lysten til at hjælpe. Jeg mangler, at medarbejderne ikke accepterer en afvisning fra min pårørende, men alligevel udfører den hjælp, der er bevilliget".

"Ved de fleste. Der har på et tidspunkt været udlændinge hos borgeren, som talte indbyrdes sammen på et andet sprog end dansk. Det er ikke rart, når borgeren ikke forstår, hvad medarbejderne taler om. Det er svært at vide, om de taler om borgeren. Der er perioder, hvor der kommer fast personale og perioder, hvor der mest kommer afløsere/vikarer. Borgeren fortæller både om gode og dårlige oplevelser med vikarer/afløsere".

Tilsynsførendes kommentarer: Ovenstående oplevelse er allerede håndteret af ledelsen i distriktet.

"Hvis vi har behov for at ringe til distriktskontoret, så fungerer det fint med nogle medarbejdere. Dog er nogle af de medarbejdere, der besvarer telefonen, meget svære at forstå. Der er en sprogbarriere. Vi har en oplevelse af, at de ikke aner, hvad vi siger. De forstår det ikke".

Tilsynsførendes kommentarer: Ovenstående udtalelse fra en pårørende henviser til, at borger og pårørende havde haft flere oplevelser med, at de havde kontaktet distriktskontoret, hvor de havde en oplevelse af ikke at blive forstået i deres henvendelsesårsag. De havde derfor en oplevelse af, at deres henvendelse ikke blev imødekommet.

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, de spørger altid, hvad jeg har brug for".

"Nej, jeg ved ikke en dyt om, hvornår der kommer nogle. Ved ændringer tager det lang tid at blive implementeret. På et tidspunkt skulle jeg have flere besøg, men der gik helt kage i det".

"Det ved jeg ikke. Det har jeg ikke tænkt over".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, hjælpen er planlagt i samråd med os. Hvis der har været behov for mere hjælp, har de lyttet til det, og hjælpen er blevet iværksat med det samme".

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

Alle 11 interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"I 98% af tilfældene. Der har været et tilfælde, hvor to medarbejdere talte på et udenlandsk sprog, mens de hjalp mig. Jeg ved slet ikke, hvorfor de kom to medarbejdere. En til at hjælpe mig er mere end rigeligt. Det, synes jeg, var ubehageligt". Jeg bliver absolut behandlet med ligeværdighed".

"Absolut og venskabelighed. Det er det skønneste hverdag".

"Ja, det må jeg indrømme. Der har været en enkelt medarbejder, hvor det haltede, men det er det eneste. De andre er super. Der er ikke noget at klage over".

Evt. pårørendes kommentarer

"Af de fleste, ja. Jeg oplever også, at det nogle gange går for stærkt, og de glemmer nogle ting. Nogle gange glemmer de så respekten, fordi de har travlt".

"Ja, vi er meget imponeret over den hjælp, vi får. Det kan vi ikke sige andet".

Ni af de interviewede borgere oplever, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem, mens to borgere svarer delvis.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Absolut, vi kan tale om alt. Vind og vejr og hvad der rører sig i medierne. Vi taler også om personlige ting".

"Ja, vi taler sammen som gamle venner".

"Ved de faste medarbejdere er det fint. Ved afløsere kan det være, at de tiltaler mig som borger. Jeg vil gerne have, at de tiltaler mig med mit navn".

"Hvis der er manglende kemi, kan tonen også være anderledes, og hvor tingene så ikke altid siges så pænt. De er nok ikke altid med vilje, at man svarer anderledes".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, de taler pænt, og der er en god ping-pong. De kan også dele private ting. Det gør min pårørende glad. Det er især ved de faste medarbejdere, der kommer i hjemmet".

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

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Noget af hjælpen ved jeg. Men det fungerer fint".

"Nej. Jeg lider af udbredt hukommelsesbesvær. Måske de har sagt det, men jeg kan ikke huske det".

Evt. pårørendes kommentarer

"De har sagt hvor mange gange, de kommer, men jeg kan faktisk ikke lige huske det".

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, absolut. De hjælper mig med de ting, jeg ikke selv kan, men jeg vil meget gerne klare det, jeg selv kan. Medarbejderne er også gode til at skubbe lidt til mig".

"Ja, jeg prøver på det. Nogle dage kan jeg mere end andre. Så spørger de, om der er noget særligt, de skal gøre for mig den dag".

"De hjælper kun med det, der er højest nødvendigt. Jeg har andre gange spurgt ind til nogle andre småting, som jeg havde brug for hjælp til, bl.a. at give mine afskårne blomster frisk vand. Det afviser hjemmehjælpen at hjælpe mig med. De siger, at de ikke må hjælpe mig med den slags".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, min pårørende kæmper bravt".

"Min pårørende kunne gå mere og øve sig mere".

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

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, ja, det er jeg. Jeg har ofte faste medarbejdere. Hvis der kommer afløsere, gør de tingene anderledes. Jeg siger, de kan gøre, som de vil. De spørger, hvis der er noget, de er i tvivl om".

"De er så søde. Alt den omsorg og kærlighed de giver, og støtter mig, når noget er svært".

"Jeg kunne godt tænke mig tidligere besøg. Nogle gange er jeg først oppe til middag og får min morgenmad. Jeg kan ikke selv komme op ad sengen, så jeg har brug for hjemmehjælpen. Jeg vil absolut heller ikke have mænd til bad. Det har jeg sagt. Det vil jeg under ingen omstændigheder. Nej tak! Jeg har også dårlig hørelse. Det kunne være rart, at hjemmehjælperne altid vidste det, så jeg ikke skal fortælle det hver gang, der kommer nye medarbejdere i mit hjem".

"En gang imellem gange tænker jeg at, 'det lærer I vel'. Jeg oplever nogle gange, at medarbejderne glemmer nogle af de ting, de skal hjælpe mig med. Det sker oftest, hvis medarbejderne ikke kommer ret ofte hos mig. Fx hvis de tager håndklædet til vask, så glemmer de at hænge et nyt op, og det kan jeg ikke selv".

"Ja, det er jeg. Absolut".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, de fleste er gode. Nogle andre burde ikke have det job".

"Ja, jeg kan ikke klage. De gør det godt ud fra de restriktioner, der er i Vejle Kommune".

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

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

"Opkaldene om aftenen varierer meget i tid. Nogle gange er jeg gået i seng, når de ringer. Så bliver jeg forskrækket, når jeg bliver vækket af telefonen. Jeg har sagt det til hjemmehjælpen, men de ringer alligevel efter sengetid".

"Tidspunkter måtte godt være tidligere. De kommer meget sent. I dag spiser jeg morgenmad kl. 11.30. Så varmer de min frokost kl. 14.30. Det, synes jeg, er sent. Der kommer mange forskellige. Jeg ville gerne have nogle færre og mere faste medarbejdere hos mig".

"Jeg kunne godt tænke mig nogenlunde at vide, hvornår hjemmehjælpen kommer. Jeg synes, det svinger meget. Jeg synes også nogle gange, at medarbejderne er meget hurtige. Jeg ved jo også godt, at de har travlt og skal videre til nogle andre, men det går næsten for hurtigt for mig nogle gange. Jeg synes også der kommer mange forskellige medarbejdere. Jeg ville ønske mig nogle færre og mere faste medarbejdere".

"Tidspunkter varierer lidt, men stadig indenfor en time".

"Nej, jeg ved ikke, hvad det skulle være".

"Jeg synes, der kommer mange forskellige medarbejdere. Det er jeg meget utilfreds med. De stiller de samme spørgsmål. Det er meget udtrættende for mig. Det er rædselsfuldt. De spørger om, hvad de skal hjælpe mig med og, hvor ting er. Ellers er de fantastisk søde. Jeg synes også, at min ble bliver skiftet for sent. Den er våd, og det samme er mit lagen, når hjemmehjælpen kommer. Jeg oplever, at nogle af de udenlandske medarbejdere ringer til hinanden fra mit hus og taler sammen på deres eget sprog. Det forstår jeg ikke, og det generer mig, at de ringer sammen i mit hus. Jeg tror, de taler til mig".

"Jeg har en udfordring med mine bleer. De fungerer ikke så godt for mig. Jeg synes også, at mit morgenbesøg nogle gange bliver afviklet meget sent. Nogle gange er jeg først oppe sidst på formiddagen. Jeg kunne godt tænke mig, at morgenbesøget var planlagt til ca. kl. 8-9".

Tilsynsførendes kommentar: Der er givet besked til kontinenssygeplejerskerne om at kontakte borger.

Evt. pårørendes kommentarer

"Vikarer ved ikke, hvordan de skal gå til borgeren. Jeg oplever ikke, at medarbejderne sætter sig ind i, hvordan borgeren er. Medarbejderne er nogle gange meget hurtigt videre. Jeg har også oplevet en medarbejder, som sad i bilen og talte privat i telefon i lang tid inden besøget hos borgeren. Det blev jeg ret provokeret af".

"At de huskede at dokumentere mere end, de gør fx, når borgeren har det dårligt. Jeg oplever, at der ikke bliver dokumenteret, så den næste vagt ikke ved, hvad der er foregået. Det oplever jeg ofte. Nogle gange glemmer hjemmehjælpen nogle arbejdsopgaver. Det er særligt ved de yngre medarbejdere. Det er sket flere gange. Så har jeg nogle gange hjulpet borgeren med de opgaver, der mangler, men det er jo ikke min opgave. Jeg kunne godt tænke mig, at man skulle lære at læse på borgeren, inden man går ind i hjemmet. Så medarbejderen sætter sig ind i, hvem de går ind til".

Tilsynsførendes kommentar: Borgeren har selv en oplevelse af, at medarbejderne har en god intern kommunikation og er gode til at følge op på afvigelser i borgerens tilstand.

"Både borger og mig som pårørende kunne godt ønske os, at besøget til bad og aftenbesøget blev afviklet tidligere. Vi har påtalt tidspunktet for bad mange gange, men der sker ingen ændringer".

Tilsynsførendes kommentar: Videregivet til planlægger. Ønsket om tidligere bad er allerede kendt af planlægger.

"Jeg kunne godt tænke mig, at der var en fast medarbejder, som jeg som pårørende kunne ringe til og tale med og som forstår og kommunikerer på dansk. En medarbejder, som ved, hvad det handler om, eller kan slå op i journalen, hvis der er behov for det. Når jeg ringer på telefonen, er det ikke altid, at modtageren af opkaldet forstår, hvad jeg spørger om. Jeg mangler derfor, at jeg som pårørende kan drøfte eller give informationer vedr. min pårørende. Borgeren har også dårlig hørelse. Det er der mange medarbejdere, der ikke ved, når de besøger borgeren. Det kunne være rart, at medarbejderne var orienteret om det inden, de kom på besøg, så borgeren ikke skal gentage det så mange gange. Jeg oplever også, at der er en tendens til, at hvis borgeren afviser at få serveret sin mad af hjemmehjælpen, så accepterer medarbejderen det uden videre. Jeg oplever, at der er et behov for, at maden serveres uanset, om borgeren ønsker det eller ej. Når maden serveres, så spiser borgeren det, selvom borgeren afviser det i begyndelsen. Borgeren taber sig også, så der er klart et behov for, at der bliver serveret mad".

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, de spørger altid, hvordan det går. Medarbejderne kommunikerer sammen om borgerne".

"Ja, absolut. Både det jeg selv siger, men medarbejderne følger op med hinanden og ringer sammen og hører hinanden, hvad de kan gøre for at hjælpe mig bedst muligt. Jeg mærker tydeligt, at de hjælper hinanden i medarbejdergruppen og har et godt samarbejde".

"Ja, vi snakker sammen. Jeg spørger, og de spørger".

"Ja, de fleste gør. Der kan være enkelte ind i mellem der ikke gør, men ellers følger de op og tager del i mit forløb".

"Nogle af dem. Jeg har i flere måneder spurgt efter hjælp til at ringe til lægen og bestille tid, men der sker intet. Ingen hjælper mig. De siger, at det kan jeg selv, men det kan jeg altså ikke".

Tilsynsførendes kommentar: Borgeren afviste, at tilsynskonsulenten efterfølgende skulle kontakte planlægger i distriktet mhp. hjælp til lægekontakt, men borger ville hellere selv tale med hjemmehjælpen den næstkommende dag.

"Jeg oplever ikke, at de spørger, hvordan jeg har det. Da jeg blev indlagt sidste gang, var det plejepersonalet, der hjalp mig".

Evt. pårørendes kommentarer

"Nogle af medarbejderne følger op. Det kan både være manglende dokumentation og, at man ikke læser på borgeren. De fleste tager hånd om borgeren".

"Der er ligesom blevet skiftet team i distriktet efter sommerferien. Jeg mangler nogle gange at blive orienteret fra hjemmehjælpen, når der sker noget ved borgeren".

Otte 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.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja da. Ork ja, det ved de. Ved nye, der er under oplæring, skal jeg nogle gange sige til dem, hvordan de skal gøre. Det er ikke noget problem. Medarbejderne deler glæden ved, at det går fremad for mig".

"Ja, det ved de. Hvis der kommer afløsere, så spørger de nogle gange".

"Ja, ved de faste, men dem, der ikke har været her før, spørger. Det oplever jeg ofte. Der kommer utrolig tit afløsere".

"Det faste personale ved det. Der er nogle enkelte afløsere, som jeg skal hjælpe. Så kan jeg godt mærke, hvis det har stået på i flere dage i streg, at medarbejderne bør læse i journalen i stedet for at spørge mig. Men det sker ikke så ofte, at jeg skal hjælpe afløserne".

"De faste medarbejdere ved det stort set. Jeg siger ofte, kan du lige det og det, uden jeg nok egentlig selv opdager det. Afløserne kan glemme nogle af de opgaver, de skal hjælpe mig med".

"Nogle af de yngre medarbejdere skal jeg hjælpe med at guide og instruere. Ellers bruger de andre telefonen til at orientere sig".

Evt. pårørendes kommentarer

"De faste ved det, men vikarer/afløsere ved det ikke altid. Hvis de ikke ved det, så skal borgeren fortælle det. Det, synes borgeren og jeg, er forkert. Medarbejderne bør selv læse op på det".

To af de interviewede borgere modtager en rehabiliterende indsats. De oplever begge at kende målene for deres rehabiliterende indsats.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det er mine hænder. Jeg skal kunne noget mere selv".

"Måske. Jeg går ud fra, at målet er, at min arm skal blive bedre. Ellers ved jeg det ikke".

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, generelt set. Der er forskel alt efter personlighed. Det vil der altid være. Hvis jeg beder dem om at gøre noget anderledes, så gør de det".

"Ja, det er det samme. De er lige gode og lige flinke".

"Der er forskel på medarbejderne. Der kommer mange udlændinge, hvor der er udfordringer i kommunikationen. Men vi behøver ikke tale så meget sammen, så det går nok. Ellers er hjælpen fin".

"Der kommer mange forskellige hos mig. Nogle er bedre end andre. Nogle er også meget hurtige, når de hjælper mig".

"Det er forskelligt. Nogle er bedre end andre. Det faste personale ved lige, hvordan de bedst kan hjælpe mig, og jeg har mest fast personale hos mig".

"Nej, det er ved gud, den ikke er. De der er knap så gode, kan vel lære det".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ikke som jeg hører borgeren sige. Nogle springer hurtigere over hjælpen end andre. Nogle medarbejdere er meget omsorgsfulde. Det gælder både dag og aften. Det er forskelligt".

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

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Det svinger meget. Særligt ved morgenbesøget".

"Tidspunkterne er meget flydende".

"Jeg ved faktisk ikke, hvornår hjemmehjælpen skal komme. Jeg ved ikke, hvilken dag eller tidspunkt hjemmehjælpen kommer. Det ville jeg gerne vide".

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

"Tidspunktet for morgenbesøget overholdes nogenlunde. Middagsbesøget svinger meget i tidspunktet. Så må jeg spørge, hvornår de kommer. Måske det bare er mig. Det føles som lang tid, når man sidder og venter".

"Det svinger meget. Nogle gange kommer de tidligt om morgenen og andre gange senere på morgenstunden. Opkaldene fra hjemmehjælpen i løbet af dagen svinger rigtig meget. Nogle gange over to timer. Men med morgenbesøget gør det mig ikke noget. Det er mest med opkaldet til aften, at det bliver sent".

"Jeg aner ikke, hvornår de kommer. De kommer bare. De ringer ikke, hvis de er forsinkede".

Tilsynsførendes kommentar: Ovenstående borger tilkendegiver selv at have hukommelsesproblemer, hvilket også fremgår af omsorgsjournalen.

Evt. pårørendes kommentarer

"I weekender kan det variere. Det er, hvis det er vikarer/afløsere. I weekender kommer der oftere vikarer, og de kan være forsinkede i forhold til det aftalte tidspunkt. Vikarerne ringer ikke til borgeren ved forsinkelse, selvom der er en klar aftale om, at de skal gøre det. Den aftale står også i journalen".

"Vi oplever, at særligt aftenbesøget svinger i tid. Det er ofte mellem kl. 21-23. Vi ville gerne, at besøget var aflagt inden kl. 23, for der er vi altså gået i seng. Vi bliver heller ikke kontaktet af hjemmeplejen, hvis de er forsinkede". Det kunne være rart, hvis de ville ringe til os ved forsinkelse, så vi var bedre forberedte på det".

Én af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end én time. Én af de interviewede borgere svarer delvis til

spørgsmålet, og fire borgere svarer nej. Fem borgere har ikke prøvet, at tidspunktet varierer med mere end én time.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det er de rigtig gode til".

"De har gjort det, men det er ikke ret tit".

"Nej, det har jeg ikke oplevet".

"De ringer ikke".

"Det ved jeg ikke. Det har jeg ikke hæftet mig ved".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det ville jeg ønske, medarbejderne ville gøre".

"Det faste personale ringer. Vikarer gør det ikke".

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Det har jeg ikke prøvet, men jeg har prøvet at blive glemt et par gange. Heldigvis kunne jeg selv ringe efter hjemmehjælpen".

Tilsynsførendes kommentar: Ovenstående kommentar er drøftet med distriktsleder. Der er lagt en plan for at undgå lignende hændelser i fremtiden.

"Engang havde de glemt et besøg hos mig, hvor den medarbejder, der skulle komme, havde glemt sin telefon, så de ikke kunne ringe vedkommende op. Men det er sket én gang, og jeg regner ikke med, at det sker igen".

Tilsynsførendes kommentar: Ovenstående kommentar er drøftet med distriktsleder. Der er lagt en plan for at undgå lignende hændelser i fremtiden.

"Det er sket en enkelt gang, at de aflyste et besøg, men så vidste jeg, at de ville komme igen i morgen tidlig".

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren er blevet glemt flere gange. Så ringer borgeren selv nødkald. Så kommer hjemmeplejen hurtigt. Så bliver min pårørende ked af det. Så sent som igår aftes glemte hjemmeplejen et besøg hos borgeren. Jeg ved ikke, hvordan det kan ske, at de glemmer besøg".

Tilsynsførendes kommentar: Ovenstående kommentar er drøftet med distriktsleder. Der er lagt en plan for at undgå lignende hændelser i fremtiden.

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførendes observationer og kommentarer:

En af de interviewede borgere er visiteret til dagligt at blive motiveret til at skifte tøj. Under tilsynet observeres borgeren med pletter på blusen. Borgeren havde spist morgenmad forud for tilsynet, hvorfor pletterne kan stamme fra dette måltid.

En anden af de interviewede borgere er bevilliget daglig hjælp til oprydning i stuen. Under tilsynsbesøget observeres bordet i stuen rodet. Der havde været hjemmehjælp i hjemmet forud for tilsynet. Der er også en svag lugt af urin i stuen under tilsynsbesøget. Ifølge omsorgsjournalen kan borgeren være svær at motivere til at modtage dele af den bevilligede hjælp.

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

Kvalitetsmål 5

Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt

Borgernes oplevelser

To af de interviewede borgere modtager træning jævnfør §86 eller §86.2. Den ene borger kender ikke til at modtage træning. Den anden borger oplever, at terapeuten ved hvilken indsats, borgeren skal have.

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, absolut. Det har de styr på. De er fantastiske".

"Neej, det ved jeg ikke noget om. Jeg tror ikke, der kommer nogen hos mig".

Tilsynsførendes kommentar: Ved opslag i omsorgsjournal fremgår det, at borgeren har demens. De resterende spørgsmål i kvalitetsmål 5 fremgår uden denne borger.

Evt. pårørendes kommentarer

"De er så dygtige".

Borgeren oplever, at medarbejderne inddrager borgeren aktivt i træningen.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det gør jeg".

Borgeren oplyser, at der er opsat mål for træningen.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, absolut".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det føler jeg, der er. Der er særligt fokus på, at nuværende funktioner bibeholdes".

Borgeren, der modtager træning, oplever, at de aftalte tidspunkter overholdes.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, bestemt. Hvis de er forsinkede, så ringer de".

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, og hvis terapeuten ændrer en dag, så ændres aftalen til en ny aftale".

Borgere har aldrig prøvet at få aflyst træning.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, de ringer altid og informerer, hvis der er det mindste. Så laver vi evt. en ny aftale".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det har borgeren aldrig prøvet. Hvis terapeuten er forhindret, laves der altid en ny aftale. Vi er så glade for den træning".

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 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

En af de interviewede borgere ved delvis, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp, mens ti svarer nej til spørgsmålet.

Seks af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, jeg har hørt om det, men hvad det går ud på, kan jeg ikke se".

"Nej, det kender jeg ikke".

"Nej, ikke på den måde. Men hvis jeg ikke skal have hjælp, så spørger de altid om, der er noget andet, de kan hjælpe mig med".

"Nej, det har jeg ikke hørt om. Jeg er også afhængig af hjælpen, så jeg har svært ved at se, at jeg kan afstå fra den hjælp, jeg får i forvejen".

"Jeg ved det ikke. Jeg ved ikke om, det er relevant for mig".

"Nej, det kender jeg ikke. Nogle gange hjælper hjemmeplejen med andre ting, men jeg har ikke hørt om det før eller oplevet, at det bliver tilbudt".

Evt. pårørendes kommentarer

"Det har jeg ikke hørt om. Men forleden skulle borgeren ikke have den vanlige hjælp, så fik jeg dem til at klippe negle i stedet".

"Nej, det har jeg ikke hørt om".

Tilsynsførendes kommentarer: Et flertal af de interviewede borgere kendte umiddelbart ikke til "fleksibel hjemmehjælp". Alligevel italesatte flere af de interviewede borgere, at medarbejderne er fleksible og gode til at hjælpe med andre opgaver i hjemmet end de planlagte på dagen.

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 hjemmeplejeverandøren.

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
Kvalitetsmål 1: 1. Flere borgere fortæller, at der ofte kommer faste medarbejdere i deres hjem. 2. Én borger påtaler, at en medarbejder ikke rydder op efter sig selv, når hjælpen er afsluttet. 3. Nogle borgere og pårørende deler en oplevelse af, at det i nogle tilfælde kan være vanskeligt at kommunikere med medarbejderne over telefon grundet sprogbarriere.	Kvalitetsmål 1 – Tilsynet anbefaler: 1. At der fortsat i videst muligt omfang kommer faste medarbejdere ud til borgerne samt, at dette udbredes til endnu flere borgere i distriktet. Faste medarbejdere kan bidrage til, at borgerne oplever kontinuitet i hjælpen og styrke et godt samarbejde. 2. At medarbejderne husker at rydde op efter sig selv, når de forlader borgerens hjem. 3. At de medarbejdere, der besvarer telefonen på distriktskontoret, indenfor den af distriktet angivne telefontid, kan kommunikere og gøre sig forståelig på dansk. Udenfor den angivne telefontid anbefales, at medarbejderen henviser borger/pårørende til at ringe igen indenfor telefontiden.
Kvalitetsmål 2: 4. Én borger oplever at blive tiltalt som ”borger”. 5. Alle de interviewede borgere deler en oplevelse af at blive	Kvalitetsmål 2 – Tilsynet anbefaler: 4. At borgerne tiltales med deres navn eller alternativt ønsket kaldenavn. 5. Opmærksomhed på, at der kommunikeres både indbyrdes og med borgerne på dansk i borgernes

behandlet med respekt og ligeværdighed. Dog tilkendegiver enkelte borgere en oplevelse af, at nogle medarbejdere taler indbyrdes på et fremmedsprog i borgerens hjem.	hjem og, at borgerne inddrages i samtalen, hvis der er flere medarbejdere til stede under de enkelte besøg.
Kvalitetsmål 3:	Kvalitetsmål 3 – Tilsynet anbefaler: 6. At borgerne orienteres om, hvilken hjælp de er bevilliget.
Kvalitetsmål 4: 7. Et flertal af borgerne oplever, at de faste medarbejdere ved, hvilken hjælp borgeren skal tilbydes. 8. Et flertal af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de modtager. Dog fortæller enkelte borgere, at de skal gentage betydningsfulde informationer om sig selv overfor medarbejderne. 9. Et flertal af de interviewede borgere har en oplevelse af, at særligt de faste medarbejdere ved, hvad de skal hjælpe med hos borgerne. Nogle af de interviewede borgere har en oplevelse af, at hjemmehjælpen overser nogle af de daglige opgaver.	Kvalitetsmål 4 – Tilsynet anbefaler: 7. At afløsere/vikarer ligesom de faste medarbejdere ligeledes orienterer sig i, hvilken hjælp borgeren skal tilbydes, samt hvordan hjælpen tilbydes mest optimalt til borgeren. 8. At vigtig information om borgerne fremgår tydeligt af journalen/de enkelte besøg, så borgerne ikke skal gentage de samme informationer overfor medarbejderne. 9. At den bevilligede hjælp tilbydes borgerne ved hvert besøg. Samtidig anbefales, at alle medarbejdere orienterer sig i journalen forud for besøget, så ingen opgaver fejlagtigt overses. 10. At der i videst muligt omfang kommer færre og mere faste medarbejdere hos borgerne. Det vil formentlig kunne bidrage til en oplevelse af øget kontinuitet i hjælpen.

13. Af de interviewede borgere tilkendegiver nogle, særligt borgere med hukommelsesudfordringer, at de mangler et indblik i, hvornår hjemmehjælpen kommer. 14. To borgere deler en oplevelse af, at nogle besøg ikke er blevet afviklet som aftalt.	11. At de aftalte tidspunkter for besøgene overholdes +/- én time. 12. At borgerne kontaktes ved forsinkelse på mere end én time. 13. At borgere, der kunne have gavn af det (særligt borgere med hukommelsesudfordringer/demens) tilbydes en samlet oversigt over, hvornår borgerne nogenlunde kan forvente, at hjemmehjælpen kommer i hjemmet på ugentlig basis. 14. En procedure for, hvordan alle medarbejdere inkl. afløsere sikrer, at alle besøg hos borgerne afvikles jf. gældende aftale.
Kvalitetsmål 6: 15. Et flertal af de interviewede borgere kendte umiddelbart ikke til "fleksibel hjemmehjælp". Alligevel italesatte flere af de interviewede borgere, at medarbejderne er fleksible og gode til at hjælpe med andre opgaver i hjemmet end de planlagte på dagen.	Kvalitetsmål 6 – Tilsynet anbefaler: 15. At fleksibel hjemmehjælp fortsat praktiseres og udbredes til flere borgere, samt at borgerne orienteres om muligheden for fleksibel hjemmehjælp.

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 6

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

Hvordan sikres, at ingen planlagte besøg overses?

Distrikt Midtby Syd sikrer, at alle faggrupper har tilstrækkelig adgang til relevante borgeres journaler. De sikrer sig, at der er navn på hele kørelisten. De har en systematisk arbejdsgang i forhold til, at alle medarbejdere får godkendt besøgene. Planlægger laver dagligt stikprøver for at sikre, at alle borgere har fået besøg og, at det er godkendt.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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