



TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR Betty Sørensen Parken

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
April 2025

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren: Betty Sørensen Parken
Adresse: Betty Sørensen Parken 14A, 7100 Vejle
Leder: Inger Marie Eriksen
Antal borgere: 17
Periode for tilsynsbesøgende: 9. - 10. april 2025
Deltagere i interviews: 5
Tilsynet har været i dialog med fem borgere. Fire borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontakte efter 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 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 af Betty Sørensen Parken. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

¹ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2024

Kvalitetsstandards og serviceniveau for seniorområdet 2024 - Vejle Kommune

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

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Betty Sørensen Parken 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 Betty Sørensen Parken	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	Kvalitetsmål 5 er ikke vurderet!
6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	3

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

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg bestemt. Jeg er meget tilfreds med dem. De hjælper mig. Jeg har aldrig været så glad for at bo et sted som her."

"De kan ikke være 100% enige i tingene, og det må de jo så finde ud af. Det blander vi os ikke i. Det kan være svært at forklare, når de ikke kan sproget. Ægtefælle støtter, når hjemmeplejen kommer. Jeg tror, støtten er for min og ægtefælles egen tryghed."

"Det er der jo. Jeg tror ikke, vi kan forlange det bedre. Jeg er godt nok tilfreds med dem. Der er altid nogle, man ikke klinger så godt med som andre."

"Jeg er mere rummelig end, de tror, jeg er. Jeg føler, jeg skal passe ind i nogle rammer."

Evt. pårørendes kommentarer

"Vi kunne ikke ønske os bedre. Jeg vil gå så langt som til at sige, at dengang det blev ændret til et skifte af hjemmepleje, er det markant forbedret. Medarbejderne er meget, meget hjælpsomme. De er gode til at støtte og vejlede borgeren. De er gode til at udfordre borgeren, som borgeren har brug for. Og tage vare på borgeren, når det går galt."

"Ja, nogle er dygtige og nogle er mere uheldige, men sådan er det jo. Nogle er dygtige og tager sig kærligt af borgerne."

"Det tror jeg bestemt, der er".

Fire af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. En borger svarer delvis til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, sammen med min søn. Min søn og svigerdatter hjælper mig utrolig meget."

"Jo, det har vi."

"Jeg siger jo, hvad jeg skal have hjælp til. Det må da siges, at jeg er med til at tilrettelægge hjælpen. Jeg pakker ikke noget ind."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, borgeren er meget medgørlig, og stiller ikke de store krav som sådan. Jeg har talt med borgeren, og så har jeg talt med hjemmeplejen om det bagefter."

"Den praktiske afvikling taler de om hverdag, fordi der kommer mange nye medarbejdere."

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Det synes jeg bestemt, jeg gør. Jeg er meget, meget glad for at komme på Betty Sørensen. Der har jeg nogle venner, som jeg kommer meget sammen med. Så deltager jeg i nogle arrangementer på centret. Jeg synes bestemt, jeg bliver behandlet ligeværdigt."

"Ja, nu er vi heller ikke så bange af os, så hvis der er noget, så siger vi det. Jeg synes, jeg bliver behandlet ligeværdigt."

"Helt sikkert. Dem, der ikke behandler os ligeværdigt, det er dem, der ikke har evnerne til at gøre det."

"Ja, den smule respekt, som jeg kan forlange. Jeg føler, jeg bliver behandlet ligeværdigt. Jeg føler ikke, der er nogen, der ser ned på mig eller op til mig."

"Ja, det tror jeg. Jeg kan ikke komme i tanke om, at jeg ikke er blevet det. Hvis de siger noget til mig, er det lidt med en streng tone. For første gang føler jeg, at jeg har mødt nogle, der vil bestemme over mig, og hvordan min lejlighed skal se ud og sådan. Engang kom lederen og sagde til mig, at det altså er en arbejdsplads. Jeg bliver behandlet ligeværdigt."

Tilsynsførendes kommentar: Ledelsen udtaler, at ovenstående episode skyldes arbejdsmæssige forhold i borgerens hjem. Derfor var udtalelsen rettet mod at hjælpe borgeren til at bringe de arbejdsmæssige forhold i orden.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det tror jeg i hvert fald. Jeg kan kun sige, at når jeg har en dialog med hjemmeplejen, er de yderst hjælpsomme og meget venlige."

"Jaah... der er en medarbejder, der har været lidt streng overfor borgeren, men det sagde borgeren fra overfor. Jeg synes, vi bliver behandlet ligeværdigt. Dem, jeg har mødt, er meget søde."

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:

"Bestemt ja. Jeg er mægtig tilfreds med både personale og dem, der bor her."

"Ja, det synes jeg. Nogle af de unge er lidt friske med, hvad de siger. Fx i går ville jeg gerne ud i køkkenet, men medarbejderen, der tog mig op, sagde, du kommer ikke op i din stol. Jeg synes, de har en god adfærd. Det i går eftermiddags kunne jeg godt undvære. Der var noget med kommunikationen i går. Det var ikke så rart. Det, synes jeg, var nedværdigende."

"Ja, helt sikkert. Jeg har aldrig oplevet noget. De har bestemt en god adfærd."

"Ja, det synes jeg i hvert fald. Ja, ork dog, der er der ikke noget af klage over. Nogle er meget vittige, og så bliver omgangstonen også mere vittig end, hvis det var nogle halvsure, der gik rundt. Fin adfærd. Det kan jeg sagtens acceptere."

"Ja, absolut."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja og venlig adfærd."

"Ja, jeg kan godt lide dem."

"Ja, i det store hele gør de det langt overvejende, dem der kommer."

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. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

En af de interviewede borgere udtrykker:

"Det har vi vel stående på computeren."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, det tror jeg."

"Åhhh, kan jeg egentlig huske det."

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det synes jeg. Jeg er vældig tilfreds med mit liv. Jeg synes, jeg har et godt liv."

"Ja, men jeg ville gerne kunne noget mere."

"Ja, det er jo ikke så meget. Det må jeg sige."

"Nej, for så havde jeg ryddet mere op. Jeg hviler mig ind i mellem."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, ikke som udgangspunkt. Hvis medarbejderne spørger borgeren, vil borgeren sikkert sige, det kan jeg godt, men får det alligevel ikke gjort."

Tilsynsførendes kommentar: Ledelsen udtaler, at borgeren har svært ved at blive motiveret til praktisk gøremål.

"Nej, vi siger, kom nu over til gymnastik, men de kommer ingen steder. Jeg synes, de er lidt ensomme."

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er meget tilfreds med hjælpen."

"Ja, det må vi sige. Det er vi da."

"Ja, det synes jeg, jeg er. Det kan vi ikke forlange bedre."

Evt. pårørendes kommentarer

"Mere rengøring og hjælp til at komme ud ad døren."

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, jeg er tilfreds."

"Nej, ikke umiddelbart."

"Nej, det synes jeg ikke. De har jo ikke mere tid, end de har, men få rengøring hver tredje uge, er da til at blive deprimeret over. Mine høreapparater sætter de ikke ordentlig på. Jeg har sagt det til dem flere gange, og det siger de, at det kan de altså godt, men det kan de altså ikke. Jeg ved ikke, om det kræver noget uddannelse eller noget. Jeg synes, de burde lære at kunne gøre det rigtigt. Jeg mener, der er nogle af medarbejderne, der godt kan finde ud af det."

Tilsynsførendes kommentar: Ledelsen udtaler, at der er taget hånd om ovenstående samt, at der er fokus på erfaringsudveksling blandt medarbejderne.

Evt. pårørendes kommentarer

"Ikke ud over, at det vil være dejligt, hvis der ikke var så mange vikarer og borgeren havde noget mere rengøringshjælp".

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, jo de spørger da, hvordan jeg har det. Jeg spørger også, hvordan de har det, så det er gensidig respekt."

"Ja, det synes jeg faktisk. Men det er igen, at de skifter så meget herude. Det er kun de faste, der følger op."

"Ja, men igen afhænger det af øjnene, der ser."

"Jo, det gør de, for de indberetter mange ting, som jeg ikke selv ville have taget mig af. De snakker ihvertfald sammen, hvis der er noget i vejen, og hvis noget er blevet værre, snakker de også sammen. Det kan vi ikke sige andet."

"Nej, det gør de ikke, men det er også godt nok, for det kommer ikke dem ved. Nogle siger goddag, hvordan har du det... så spurgte jeg, hvorfor spørger du om det. Så sagde de, at det er jo bare sådan en måde at hilse på."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jah, men jeg synes også, der går status quo i den... Borger fik taget en urinprøve, men der er ikke nogen, der følger op på det. De glemmer at ringe til os pårørende, når der sker noget. Jeg synes, der mangler opfølgning på de ting, de sætter i gang og tilbagemelding til os pårørende."

Tilsynsførendes kommentar: Ledelsen udtaler, at der på Betty Sørensen Parken er en fast procedure for, hvordan der følges op på iværksatte tiltag. Desuden udtaler ledelsen, at oplysninger udelukkende videregives til pårørende, hvis borger har givet samtykke hertil. I ovenstående situation er det uvist, om borger har givet samtykke hertil.

Fire af de interviewede borgere oplever, at de medarbejdere, der kommer i deres hjem, ved hvilken hjælp, de skal levere. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det gør de. De har alle sammen en køreplan."

"Nej, jeg kan ikke rigtig finde ud af, hvad jeg får hjælp til. Nogle gør det bare, og andre gør slet ingenting. Jeg ved faktisk ikke, hvad jeg får hjælp til. I dag frasagde jeg hjælpen, fordi der kom en ny. Jeg kan faktisk ikke rigtig forklare hvorfor."

Tilsynsførendes kommentar: Ledelsen udtaler, at de ikke er bekendte med, at den konkrete borger afviser hjælpen samt, at medarbejdere og ledelse har gjort en stor indsats for at støtte borgeren.

"Ja, det gør de jo, men nogle af dem ser på sedlen."

"Ja, det gør de, eller så siger jeg det bare. Det er der ingen problemer i."

Evt. pårørendes kommentarer

"De faste ved det, men vikarer og nye kommer typisk ind ad døren og siger, hvad skal jeg hjælpe med. Det typiske er, at der kommer en vikar, der er bagefter, fordi de er vikarer og derfor, når de ikke at læse op på tingene, inden de går ind ad døren."

Tilsynsførendes kommentar: Ledelsen udtaler, at der i omsorgssystemet er dokumenteret, hvilken hjælp de forskellige borgere skal tilbydes. Ledelsen påpeger ligeledes, at der så vidt muligt er faste medarbejdere omkring de enkelte borgere og, at afløsere er interne medarbejdere på Betty Sørensen Parken.

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

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

To af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, ja, de har meget god kontakt med hinanden. Somme tider har de et føl med, der skal sættes ind i tingene."

"Nej, det er den jo ikke. Jeg får stadig hjælpen ved de forskellige medarbejdere".

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, men sådan er det jo. Så venter de bare til en af de andre kommer, men de er generelt søde."

"Nej, det er den helt bestemt ikke, og niveauet er vigende. Der kommer mange forskellige, det er vi trætte af. Nogle med uddannelse og andre uden."

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, det ligger nogenlunde fast. Hvis jeg har skulle noget, så jeg havde brug for hjælp tidligere, så har vi aftalt det. Så på den måde har vi fundet ud af det."

"Vi er ikke så nøje og ser ikke på klokken efter, hvornår de kommer. De passer det ind efter ægtefælle."

"Ja, det kan selvfølgelig svinge, for de kan stå i noget, de ikke kan komme fra."

"Ja, det synes jeg. Jeg har jo prøvet ved flere af dem, at de har glemt mig. Det er jo noget, vi kan grine lidt af og have det sjovt med. Jeg har ihvertfald prøvet det ved to forskellige, der har glemt mig. Den sidste gang var i sidste uge, hvor jeg ringede og spurgte, om de ville varme min mad. De beklagede mange gange. Det havde de glemt. Jeg kunne jo bare have ringet noget før. At de har glemt mig er mere komisk. De bliver helt hylet ud af den. De andre gange kan jeg ikke huske, hvornår de har glemt det. Det er nok et år siden. Det kunne jeg mærke på medarbejderen, at vedkommende ikke rigtig kunne komme fra. Medarbejderen beklagede mange gange. Det var medarbejderen rigtig ked af. Jeg har faste toilettider, og det holder de bare hele dagen. Hvis jeg ringer nødkald, kommer de jo, når de kan, og det er inden for meget kort tid."

"Nej, men det er godt nok, for jeg skal nok sørge for, at det sker. Vi har lavet individuelle aftaler om tidspunkter, hvor jeg skal noget, og det er de altså flinke til."

Evt. pårørendes kommentarer

"Det har jeg en fornemmelse af ja."

"Jeg synes, de har trukket den for meget på det sidste."

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

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Det har jeg såmænd ikke tænkt over, om de er mere end en time forsinket, men de har ringet og sagt, at de var forsinket. Hvis der er sygdom, så påvirker det jo deres arbejdsgang."

"Det med at ringe har de ikke været så gode til. Deres telefon ringer i forvejen hele tiden, når de er her. Deres telefon ringer 2-3 gange, mens de er her."

"Nej, besøget varierer ikke mere end en time. Aldrig, aldrig, aldrig."

"Nej, jeg har ikke prøvet, at de har ringet."

Evt. pårørendes kommentarer

"Det kan jeg ikke svare på. Det har jeg ikke hørt om."

"Ja, jeg har hørt om, at hjemmeplejen er forsinkede med mere end en time. Så tror jeg, borgeren ringer til dem"

Fire af de interviewede borgere oplyser, at de aldrig har prøvet at et besøg aflyses. En borger svarer nej til spørgsmålet.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

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

"Nej, det har jeg ikke prøvet, så har vi altid fundet en løsning."

"Jeg har ikke prøvet en aflysning, men jeg har oplevet, at de har glemt mig. Det er nok en måned siden. Så sagde de, så kommer vi i morgen, men det sagde jeg nej til. Jeg vil tro, det er sket ca. fire gange. Det er ikke så galt. De siger, jeg bare skal ringe, men jeg ved ikke, hvornår jeg så skal ringe. Nogle gange siger de undskyld, vi har så mange, og den sidste medarbejder sagde, undskyld, jeg havde glemt det."

Tilsynsførendes kommentar: Ledelsen udtaler, at de ikke kan genkende borgerens udlægning af glemte besøg. Samtidig udtaler ledelsen, at hvis besøg aflyses, tilbydes borgerne erstatningsbesøg.

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg tror, de har aflyst bad. Jeg ved ikke, om der er tilbudt et nyt besøg."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførende observationer og kommentarer:

På et tilsynsbesøg var en borger visiteret hjælp til barbering. Borgeren var ikke blevet barberet i flere dage, ligesom der var synlige pletter på borgerens tøj. I boligen var der synligt snavs på bordene og bl.a. brugt service flere steder i boligen. Borgeren var bl.a. visiteret hjælp til at sikre ren påklædning, daglig oprydning samt rengøringshjælp. Borgeren gav udtryk for, at vedkommende den pågældende dag havde afvist hjælpen fra hjemmeplejen. Under tilsynsbesøget var det 14 dage siden sidste rengøring i hjemmet.

Under et tilsynsbesøg hos en anden borger, var affaldsspanden på toilettet ikke tømt. Affaldsspanden var næsten fyldt til toppen. Ifølge journalen modtager borgeren hjælp til at tømme affald. På den pågældende dag for tilsynsbesøget havde der været hjemmehjælp i hjemmet.

Hos en tredje borger var der synligt snavs på gulvet flere steder i boligen samt synligt snavs i køkkenet. På badeværelset var der en kraftig lugt af urin. Der var synligt støv

på en lampe i alrummet. Borgeren er visiteret til rengøring. På tilsynsbesøget var det 13 dage siden sidste rengøring hos borgeren.

Under et tilsynsbesøg var der en medarbejder tilstede. Medarbejder bar uniform, men bar ikke synligt ID-kort.

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

Kvalitetsmål 5 er ikke vurderet ved Betty Sørensen Parken, da de ikke leverer træning jævnfør §86 eller §86.2.

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.

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, det har jeg ikke hørt om, men de spørger, om der er andet, de kan hjælpe mig med. Det har ikke været noget af den slags. Det kender jeg ikke til."

"Nej, det har jeg ikke. Er det det private der?"

"Nej, men de spørger, om de er andet, de kan hjælpe med."

"Nej, de spørger nogle gange, om der er andet, de kan hjælpe med, men det er der jo næsten aldrig."

"Nej, det kender jeg ikke til."

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, det kender jeg ikke."

Tilsynsførendes kommentar: Et flertal af de interviewede borgere og pårørende kendte umiddelbart ikke til muligheden for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Undervejs i interviewene fortalte nogle af borgerne og pårørende 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 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:	Kvalitetsmål 1 – Ingen anbefalinger:
Kvalitetsmål 2: 1. To borgere og en pårørende udtaler, at nogle medarbejdere kan kommunikere i en hård tone.	Kvalitetsmål 2 – Tilsynet anbefaler: 1. Fokus på at bevare den gode tone.
Kvalitetsmål 3:	Kvalitetsmål 3 – Ingen anbefalinger:
Kvalitetsmål 4: 2. En borger udtaler, at flere medarbejdere ikke kan sætte borgerens høreapparater i. 3. Nogle af de interviewede borgere og pårørende giver udtryk for, at der kommer mange forskellige medarbejdere, herunder nye medarbejdere og vikarer.	Kvalitetsmål 4 – Tilsynet anbefaler: 2. At medarbejderne erfaringsudveksler med hinanden, så alle medarbejdere kan udvikle kompetencer til at isætte høreapparater. 3. Opmærksomhed på at der kommer færre og mere faste medarbejdere hos borgerne.

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? Herunder hvordan Betty Sørensen Parken fremadrettet vil sikre sig, at alle planlagte besøg leveres?

Nedenstående er modtaget fra ledelsen på Betty Sørensen Parken:

"Fortsætte den nuværende indsats med dokumentering efter aflagte besøg og opfølgning heraf ved dag- / aften møder i gruppen. Opfordre til kollegiale påmindelser."

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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