

TILSYNSRAPPORT VEJLE KOMMUNE VELFÆRDSFORVALTNINGEN

HJEMMEPLEJELEVERANDØR ND5 Praktisk bistand

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
Juni 2023

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
ND5 Praktisk bistand
Adresse
Storegårdsvej 102, 7100 Vejle
Distriktsleder
Anne May Søiland
Antal borgere
1.024 (uge 24)
Periode for tilsynsbesøgende
26.06.23 – 29.06.23
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med 20 borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet. En borger har givet samtykke til, at pårørende må være til stede under tilsynet, samt at den pårørende kan komme med deres kommentarer i forbindelse med tilsynet.
Tilsynsførende
Tilsynskonsulent Anne Katrine Riis Jakobsen, Fysioterapeut/Cand.scient.san.publ.

2. UANMELDT TILSYN I HJEMMEPLEJEN

2.1 BAGGRUND

Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen ved de kommunale og private leverandører. Seniorudvalget og ældrerådet orienteres én gang årligt om hovedkonklusionerne fra det forgangne års tilsyn.

Med henvisning til Servicelovens § 151 gennemføres der årlige uanmeldte tilsyn i de forskellige hjemmeplejedistrikter i Vejle Kommune. Tilsynene foretages både på kommunale og private leverandører i Vejle Kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver, Servicelovens § 83, § 83a og § 86, der løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer, samt kommunens kvalitetsstandarder¹ jf. § 139.

Tilsynets metode har været en dialog med borgere og pårørende på baggrund af Vejle Kommunes kvalitetsmål. Fokus har været at afdække om hjælpen bliver leveret i henhold til kommunens kvalitetsstandard, samt borgernes og pårørendes oplevelse af kvalitet af den leverede hjælp. Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen, ved de kommunale og private leverandører. Der er anvendt spørgeskema i dialogen med borgere og pårørende. Tilsynene foregår i borgernes bolig og efterfølgende telefonisk interviews af pårørende, hvis borgeren har givet samtykke hertil.

Resultaterne af tilsynsundersøgelsen kvalificeres yderligere ved et opsamlende dialogmøde med hjemmeplejens distriktsleder/direktør og/eller eventuelt anden tilstedeværende medarbejder, hvor den udarbejdede tilsynsrapport bliver gennemgået. Tilsynet har fokus på læring og udvikling frem for fejlfinding.

Der skal tages højde for, at de interviewede borgere opleves som værende på forskellige kognitive niveauer i forhold til hukommelse og funktionsniveau. De enkelte tilsyn er et øjebliksbillede på den pågældende dag.

2.2 OVERORDNET VURDERING

Myndighedsafdelingen har på vegne af Vejle Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i Distrikt ND5 Praktisk bistand. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er

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

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

Tilsynet vurderer, at Distrikt ND5 Praktisk bistand placeres i kategori **tilfredse** (se skema 1, under punkt 1.3 score i tilsynsrapporten) og på tilfredsstillende vis lever op til Vejle Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Distrikt ND5 Praktisk bistand vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 4 og 6 som værende delvis i overensstemmelse i Distrikt ND5 Praktisk bistand.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Distrikt ND5 Praktisk bistand er **tilfredse** med den hjælp, de modtager.

2.3 SCORE

For hvert kvalitetsmål, der undersøges i tilsynet, opnår distriktet en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for de pågældende leverandører, tæller ikke med i den overordnede vurdering).

4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet

På baggrund af borgernes, pårørendes og tilsynsførendes samlede tilfredshedsoplevelse i forhold til tilsynets 6 kvalitetsmål, er den samlede tilfredshed med hjemmeplejeleverandøren vurderet og kategoriseret i én af følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Skema 1

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af Distrikt ND5 Praktisk bistand	Tilfredse
Kvalitetsmål	Score
1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

<i>2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold</i>	<i>3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet</i>
<i>3.Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger</i>	<i>4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet</i>
<i>4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres</i>	<i>2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet</i>
<i>5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt</i>	<i>Ikke relevant for Distrikt ND5 Praktisk bistand</i>
<i>6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg</i>	<i>2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet</i>

Skema 2

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven	Score
<i>Klippekort</i>	<i>Ikke relevant for Distrikt ND5 Praktisk bistand</i>

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

19 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.

13 af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. Seks af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og en borger svarer ikke.

16 af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Medarbejderne ved godt, hvad de skal lave."

"Der er et godt samarbejde med medarbejderne – de er så søde."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne, der kommer i mit hjem. Jeg er lige skiftet til kommunal hjælp fra privat, og jeg synes nok, at den private leverandør var lidt mere fleksible ift. rengøringen. Hjælpen hos ND5 praktisk bistand er den samme hver gang, medarbejderne må ikke afvige fra produktet."

"Ja, jeg oplever, hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Jeg er godt tilfreds, og medarbejderne gør det godt."

"Ja, der er et godt samarbejde med den faste medarbejder, der kommer i mit hjem. Den faste medarbejder er snart kommet her i 10 år."

"Medarbejderne kommer altid tidligt om morgenen, som jeg ønsker det."

"Det er meget forskelligt, om der er et godt samarbejde med medarbejderne, som kommer i mit hjem. Der kommer mange forskellige medarbejdere. Jeg har været oppe på fire forskellige medarbejdere på den samme dag i forbindelse med tøjvask og rengøring. Nogle af medarbejderne er søde nok, og andre medarbejdere vil jeg helst være fri for. Det er meget utilfredsstillende. Jeg oplever heller ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Medarbejderne lytter ikke til mine ønsker ift. valg af rengøringsmiddel, toilettet bliver i perioder ikke gjort rent med toiletbørste, og hvis ikke min bold er flyttet op i sofaen, bliver der ikke støvsuget under bordet, selvom den nemt kan skubbes væk. Sengetøj må medarbejderne kun skifte på en dyne og to puder, så mine lejringspuder kan ikke blive skiftet. Enkelte medarbejdere hjælper alligevel med lejringspuderne." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at der er opmærksomhed på udfordringerne i borgerens hjem.

"Nej, hjælpen bliver ikke tilrettelagt i et samarbejde med mig, men der bliver gjort rent, og det er jeg godt tilfreds med."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderen. Det er den samme medarbejder for det meste."

"Medarbejderen er rigtig sød, vi snakker godt sammen. Medarbejderen gør det godt og passer det, som medarbejderen skal. Det er primært den samme medarbejder, der kommer i mit hjem."

"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. De er søde alle sammen. Det er stort set altid de samme kendte medarbejdere, der kommer, så hjælpen tilrettelægges i et samarbejde med dem. Det går fint nok."

"Medarbejderne er søde og rare."

"Hjælpen bliver ikke tilrettelagt i samarbejde med mig. Opgaverne er bare noget, der bliver lagt på. Det er fint for mig."

"Medarbejderne, som kommer her, er meget søde. Vi har et godt samarbejde. Jeg blander mig ikke i, hvad medarbejderne laver, men jeg er godt tilfreds med, hvordan det er."

"Nej, hjælpen bliver ikke tilrettelagt i samarbejde med mig, men det passer mig også godt sådan."

"Medarbejderne har meget travlt, men samarbejdet er da fint nok. Jeg oplever ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med mig. Medarbejderne skriver på en lille kalender, når de sidst har været her, men jeg ved aldrig, hvornår de kommer igen. Tidspunktet svinger meget." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen og planlægger. Distriktsleder/planlægger oplyser, at borgerne har et fast tidspunkt hver gang, samt at medarbejderne krydser af på en kalender i borgerens hjem, når medarbejderne har været der, ligeledes krydser medarbejderne af, hvornår de næste gang kommer. Tilsynsførende så denne kalender i borgerens hjem.

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg fornemmer, at der er en god kemi med en god ping pong mellem borgeren og medarbejderne. Det kan borgeren godt lide, så jeg tænker, der er et godt samarbejde."

"Jeg fornemmer ikke, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren, det klarer medarbejderne vist bare selv. Det er okay for borgeren og for os pårørende."

"Ja, jeg fornemmer, at der er et godt samspil mellem medarbejderen og borgeren."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

Kvalitetsmål 2

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

Borgernes oplevelser

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

19 af de interviewede borgere oplever, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet.

12 af de interviewede borgere udtrykker:

"Ja, der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer. Medarbejderne er meget søde. Det er den samme medarbejder, der primært er kommet længe."

"Medarbejderne behandler mig med respekt, det kan jeg ikke klage over."

"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Medarbejderne er meget imødekommende."

"Medarbejderne er søde. Kommer der en ny medarbejder, så spørger medarbejderen, hvordan tingene plejer at være."

"Ja, der er bestemt en god tone og adfærd blandt medarbejderne, som kommer her. Den faste medarbejder, som er kommet gennem mange år, er næsten som et familiemedlem for os."

"Det er meget forskelligt, om jeg bliver behandlet med respekt af medarbejderne. Nogle medarbejdere er rigtig søde, og nogle er ikke rare. Jeg har spurgt, om medarbejderne kan tage skiftesko med for at undgå at få mærker i gulvet - medarbejderne bliver dog ved med at gå ind med deres udesko på. Det, synes jeg ikke, er respektfuldt. De fleste medarbejdere snakker pænt til mig, men mange medarbejdere siger ikke ret meget. Der har været et par enkle medarbejdere i løbet af årene, som har kommet med positiv energi - det betyder meget for mig." Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at der er fokus på ønsket om skiftesko i borgerens lejlighed.

"Ja, der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer her. Medarbejderne er nærmest venner af huset."

"Ja, der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i vores hjem. Det er en meget sød medarbejder, der kommer her, så vi har intet at klage over."

"Medarbejderne er søde og respektfulde."

"Ja, jeg oplever helt bestemt, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem."

"Der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i mit hjem. Vi kan godt finde på at lave lidt sjov med hinanden, det er dejligt."

"Medarbejderne er meget venlige og søde."

Evt. pårørendes kommentarer

"Jeg oplever, at der er en respekt for hinanden - både fra borgerens og medarbejdernes side. Det er jeg glad for."

"Borgeren er altid tilfreds med den hjælp, som borgeren får."

"Medarbejderen er meget sød, der er altid en god tone og adfærd."

"Det er svært at sige, da jeg jo ikke er der til hverdag, men mit førstehåndsindtryk af medarbejderen var fint, og borgeren har ikke nævnt noget, så jeg tror, borgeren bliver behandlet med respekt."

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynets observationer:

Tilsynet observerer under tilsynsbesøget i en af de interviewede borgers hjem, hvor borgeren har ønsket, at medarbejderne anvender skiftesko, at en medarbejder kommer og går ind i borgerens bolig uden at skifte sko.

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

18 af de interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet, og en borger svarer ikke.

19 af de interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen. En af de interviewede borgere svarer ikke på spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Jeg kan ikke så meget selv mere, men jeg gør, hvad jeg kan."

"Ja, jeg gør det, jeg selv kan. Jeg vasker fx selv tøj."

"Jeg kan ikke lige huske, hvad jeg er bevilliget hjælp til."

"Ja, jeg bruger helt sikkert mine ressourcer. Jeg tørrer bl.a. støv af og gør toilet rent."

Evt. pårørendes kommentarer

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 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

18 af de interviewede borgere er tilfredse med den hjælp, de får. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

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

15 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. To af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og tre borgere svarer ikke eller svarer 'ved ikke'.

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

15 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 delvis til spørgsmålet, en borger svarer nej, og en borger svarer ikke på spørgsmålet.

16 af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. To af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og to borgere svarer 'ved ikke'.

11 af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end 1 time. To af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og syv borgere svarer 'ved ikke'.

11 af de interviewede borgere oplever, at de tilbydes et andet tidspunkt ved aflysning af besøg, eller at de aldrig prøvet har prøvet en aflysning. En af de interviewede svarer nej til spørgsmålet, og otte borgere svarer 'ved ikke'.

19 af de interviewede borgere udtrykker:

"Medarbejderne gør det godt, der er ikke noget, der skal være anderledes. Alle medarbejderne er gode, og de overholder stort set de aftalte tidspunkter. Medarbejderne er meget fleksible, så tiden kan ændres, hvis jeg skal noget."

"Jeg er tilfreds med hjælpen, og jeg er meget glad for medarbejderne. Medarbejderne ved, hvad de skal lave, det finder de selv ud af. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, jeg er glad for dem alle. Medarbejderne kommer, når de kommer – jeg tror, det er til tiden."

"Jeg er tilfreds med det, som medarbejdere laver ja, men det havde været rart, hvis der var mere fleksibilitet. Det kunne fx være rart, hvis medarbejderne måtte bruge tiden på at støvsuge i alle rummene en gang og så næste gang lave noget andet i stedet, fx støve af eller tørre køkkenet af. Jeg oplever, at medarbejderne virker interesseret i mig og er snaksalige. I forhold til tidspunktet havde vi nogle udfordringer i starten, da de tider, som jeg havde fået at vide, ikke stemte overens med medarbejderens tidspunkter, men vi har sammen løst problemet. Medarbejderne har aldrig aflyst et besøg, men fordi jeg

skal på ferie en uge, hvor jeg skulle have haft rengøring, får jeg ikke rengøring i fire uger. Der er jeg lidt ærgerlig over, at der ikke kan være mere fleksibilitet.”

”Hjælpen skal ikke være bedre. Medarbejderne gør det godt ift. det, jeg bevilget til. Og medarbejderne kan godt være fleksible. Medarbejderne ved hvilken hjælp, jeg skal have, og de spørger mig også. Hjælpen er lige god uanset medarbejderen.”

”Jeg er delvis tilfreds med hjælpen, og der er nogle udviklingspunkter. Noget rengøring er meget godt, og noget er ligegyldig. Medarbejderne kunne fx lige så godt droppe at støve af og i stedet bruge tiden på noget andet. Hvis medarbejderen havde mere tid til at udføre sine opgaver, blev rengøringen nok gjort bedre. Jeg oplever, at visitationen ikke hænger sammen med det, der bliver leveret – der er en begreb afklarings problematik. Jeg tror, at leder, medarbejder, visitationen og borgere ser forskelligt på begrebet rengøring. Når køleskabet og køkkenskabe tørres af, er det fx kun lige rundt omkring grebene og ikke hele fladen. Og når der støves af, gøres det så hurtigt og ikke godt, at de kunne lige så godt lade være. I bund og grund laver medarbejderen det stykke arbejde på badeværelset, som vi også selv gør. Vi har mere brug for den grundige hjælp. Den faste medarbejder ved altid, hvilken hjælp vi skal have, men andre medarbejdere ved det ikke altid. Jeg oplever, at kvaliteten af hjælpen varierer alt efter, hvilken medarbejder der kommer. Vi er tilfredse med den faste medarbejder. Jeg tror medarbejdernes kropslige smidighed påvirker, hvilken hjælp de leverer.” Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen.

”Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Vi snakker om tingene, når det ikke er den faste medarbejder, der kommer. Medarbejderne kommer altid til tiden og aflyser aldrig.”

”Der er et par enkelte medarbejdere, som er rigtig gode, men for det meste, er jeg ikke tilfreds med hjælpen. Der er flere ting, der kan være bedre. Jeg ønsker, at medarbejderne bruger det rengøringsmiddel, som jeg har købt, at ledningen til støvsugeren ikke bliver hevet så voldsomt ud, den er gået i stykker flere gange. Medarbejderne går generelt hårdt til tingene. Der ryger ofte tøj i tørretumbleren, som ikke hører ikke til i tørretumbleren – dette til trods for, at der er sedler med ned i vaskekælderens, hvor der står, hvad der må komme i tørretumbleren. Jeg har mistet meget tøj, som er blevet stjålet fra vaskekælderens, mens medarbejderne er væk eller holder pauser, og tøj går i stykker, fordi det er blevet vasket forkert. Det fylder rigtig meget for mig, at der kommer så mange forskellige personer. Jeg har egentlig brug for mere hjælp, men jeg kan ikke magte flere mennesker, så derfor søger jeg ikke om det. Jeg ønsker hjælp til at få rengjort køleskab. Nogle af medarbejderne er orienteret om, hvilken hjælp jeg skal have, når de kommer. Men jeg har flere gange oplevet, at jeg skulle minde dem om at tage sengetøjet med til vask. Kvaliteten af hjælpen er meget forskelligt afhængigt af hvilke medarbejdere, der kommer. Ved nogle medarbejdere kan

man slet ikke se, at der er blevet gjort rent. Der er aldrig nogle af medarbejderne, der har spurgt mig om, hvordan jeg har det. Engang hvor jeg havde migræne og lagt mig ind i sengen, var der en medarbejder, der sagde til mig: 'skal du ligge og sove på dette tidspunkt?'" Punktet er videregivet og drøftet med distriktslederen. Distriktslederen oplyser, at de kompenserer for tøj, der bliver ødelagt grundet fejlvaske, såfremt det er medarbejdernes fejl.

"Normalt ved medarbejderne, hvilken hjælp de skal levere, men lige i øjeblikket kommer der mange forskellige medarbejdere grundet ferie. Det er okay. Jeg ved ikke, om medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter, for jeg aner ikke, hvornår de skal komme. Det er okay, jeg er hjemme, og de kommer altid."

"Ja, medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Det blander jeg mig ikke i. Det er mest den samme medarbejder, der kommer her. Jeg ved ikke helt hvilket tidspunkt, der er aftalt, men medarbejderen kommer altid."

"Hjælpen skal ikke være bedre/anderledes, det fungerer rigtig godt. Medarbejderne spørger interesseret ind til mig, når de er her. Det er stort set altid den samme medarbejder, der kommer. Medarbejderen overholder de aftalte tidspunkter og ringer altid ca. 10 min før medarbejderen er her."

"Ja, hjælpen er super god, vi har intet at klage over. Medarbejderne går selv i gang, når de kommer. De ved hvor tingene er, og hvad der skal ordnes. Det er næsten altid den samme medarbejder, der kommer her, men de andre medarbejdere, der har været her, er også gode."

"Jeg er tilfreds med hjælpen. Den kan ikke være bedre, når man ser på, hvad medarbejderne må. Der kan godt være lidt forskel på medarbejderne, jeg er mest glad for den faste. Jeg har vist kun haft en anden medarbejder en enkelt gang, som ikke var så god, men det var vist også en ny medarbejder, som skulle oplæres. Medarbejderne kommer lige på klokkeslættet hver gang, de har aldrig været mere end 15 minutter forsinket."

"Inden for de rammer, som medarbejderne har, er jeg tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være bedre. Dog ville jeg gerne have, at alle medarbejdere tørrer støv af, lige nu svinger det lidt alt efter, hvem der kommer. Der er især en medarbejder, som jeg er glad for, og som følger op på, hvordan jeg har det. Medarbejderne kan godt have lidt travlt nogle gange, men jeg er overordnet godt tilfreds med hjælpen, og medarbejderne kommer til den aftalte tid."

"Inden for de rammer, som medarbejderne har, er jeg godt tilfreds med hjælpen. Medarbejderne når meget på kort tid. Hjælpen skal ikke være anderledes/bedre, dog ville jeg gerne have hjælp til rengøring af køleskabet. Medarbejderne ved, hvad de skal

lave, især de medarbejdere som er vant til at komme her. Medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter, jeg har kun en enkelt gang oplevet en vikar, som kom 30 minutter for sent.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen. Jeg går ikke sådan og kigger, hvad de laver, men det går vist meget godt. Selvfølgelig er det ikke lige så godt, som da det var min kone, der gjorde det. Jeg snakker lidt med medarbejderne, når de er her, men de spørger ikke, hvordan jeg har det. Det kan godt svinge lidt, hvornår medarbejderne kommer. Medarbejderne kontakter mig ikke, hvis tidspunktet afviger med mere end +/- 1 time, de kommer bare og håber, jeg er hjemme.”

”Jeg ved ikke, om jeg bliver kontaktet, hvis tidspunktet, hvor medarbejderne skulle komme, afviger med mere en +/- 1 time. Medarbejderne kommer altid. Jeg har en gang oplevet, at medarbejderne ikke er kommet, hvor jeg ikke fik en anden tid.”

”Der er en sammenhæng i hjælpen uanset, hvilken medarbejder der kommer – jeg tror medarbejderne snakker sammen.”

”Jeg oplever, at medarbejderne følger op på mig. Der var en periode, hvor jeg var dårlig, der spurgte de ind til mig. Medarbejderne gør nøjagtigt det samme, uanset hvem der kommer, og jeg får altid besked, hvis tidspunktet ændrer sig.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, og jeg oplever, at medarbejderne også godt kan være lidt fleksible og hjælpe mig med ekstra ting som at fylde/tømme opvasker også. Det er jeg glad for. Hjælpen skal ikke være anderledes/bedre, jeg er ikke så sart. Dog ville jeg gerne have, medarbejderne skrev på en stor kalender, hvilken dag og hvilket tidspunkt de kommer igen, da jeg aldrig ved det. Medarbejderne ved godt, hvad de skal lave, når de kommer her. Nogle medarbejdere spørger, om de må/skal ting, det er okay. Der er sammenhæng i hjælpen uanset, hvilken medarbejder der kommer, med undtagelse af en medarbejder som ikke vaskede gulv. Tidspunktet, hvor medarbejderne kommer, svinger meget, og jeg ved ikke, hvornår de kommer. De dage jeg skal have rengøring, er jeg nødt til at være hjemme, indtil medarbejderne har været her.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Der er altid rent tøj i skabet og pænt rent i boligen, så det er vist fint. Hvis vi synes, det trænger til lidt ekstra rengøring, kan vi godt finde på at gøre lidt selv.”

”Hjælpen skal ikke være bedre, der er intet at klage over.”

”Ja, rengøringsdelen er vi fint tilfreds med, og der er ikke noget der skal være bedre. Dog er jeg i tvivl om, hvor ofte borgeren får skiftet sengetøj, da borgeren er meget sengeliggende. Jeg er ikke sikker på, at borgeren kommer op, når der er

rengøring/tøjvask, så sengetøjet kan blive skiftet Det kræver nok lidt koordinering med hjemmeplejen.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførende observationer:

Det observeres i en af de interviewede borgeres boliger, at der er mange krummer på gulvet i stuen. Toilettet er ikke renholdt og gulvet er beskidt. Det observeres, at borgerens rollator er snavset, samt at lågen i køleskabet ikke er renholdt. Det ses i omsorgssystemet, at det er 12 dage siden sidste rengøring, og borgeren skulle have rengøringshjælp den næstkommende dag.

Det observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren har hjælp til rengøring af gulve, at gulvene er lidt beskidte i meget af boligen. Det observeres, at borgeren har hunde, og borgeren fortæller, at det er en uge siden sidste rengøring.

Det observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren har hjælp til rengøring af gulve, sanitet, køkken og aftørring af støv. Det observeres, at gulvene ikke er renholdte, hylde/vindueskarme er støvet og køkkenet ikke er ryddet og renholdt. Der observeres bunker af vasketøj. Borgeren informerer om, at borgeren ikke har haft overskud til at rydde køkkenet op. Borgeren har selv afvist at få vasket tøj. Borgeren kan ikke huske, hvornår der sidst har været rengøring. Ifølge omsorgssystemet er rengøring og tøjvask planlagt og udført to dage før tilsynet.

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren har hjælp til rengøring af gulve, at der er flere indtørrede pletter på gulvtæppet i stuen rundt om borgerens seng.

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren har hjælp til rengøring af gulve, sanitet, køkken og aftørring af støv. Det observeres, at gulvet er beskidt i gangen og på badeværelset. Håndvasken på badeværelset er ikke renholdt. Der observeres aske på borde og gulv flere steder, primært ved dagligt benyttet møbel og ved sengen. Det observeres i køkkenet, at køkkenlåger ikke er renholdte, der er indtørrede kaffepletter på væggen ved siden af skraldespanden. Ifølge omsorgssystemet havde borgeren rengøring dagen før tilsynet.

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren bl.a. har hjælp til rengøring af hårde hvidevarer og sanitet. Det observeres, at temperaturjusteringen på komfuret er meget beskidt. Det observeres, at væggen bag og til højre for håndvasken på badeværelset ikke er renholdt. Det ses i omsorgssystemet, at borgeren sidst har haft rengøring otte dage før tilsynet.

Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren bl.a. har hjælp til rengøring af gulve, hårde hvidevarer og sanitet. Det observeres, at gulvene ikke er renholdte, særligt ved spisebordet, sofaområde og ved vinduerne. Boligen er præget af myrer, så der er beskidt og mange myrer på gulvet langs alle vinduer. Det observeres på badeværelset, at toilettet er støvet på bagsiden, samt at toiletspanden er meget støvet. Det observeres at temperaturjusteringen på komfuret ikke er renholdt, og at køleskabsfronten er beskidt ved grebet. Det ses i omsorgssystemet, at borgeren sidst har haft rengøring ni dage før tilsynet, og at borgeren skal have rengøring igen tre hverdage efter tilsynet.

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

Kvalitetsmålet er ikke relevant for distrikt ND5 Praktisk bistand.

Kvalitetsmål 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

Fem af de interviewede borgere ved, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. 13 af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet, og to borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

15 af de interviewede borgere udtrykker:

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Jeg har ikke haft brug for det."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp. Jeg vasker selv tøj og sådan. Jeg ville ønske, medarbejderne kunne bruge noget af den tid fra vasketøjet til andre ting."

"Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

"Ja, jeg er godt klar over muligheden for fleksibel hjemmehjælp."

"Ja – jeg har læst om fleksibel hjemmehjælp, men jeg benytter det ikke."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

"Nej, jeg har ikke lige tænkt på muligheden for fleksibel hjemmehjælp."

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

"Ja, jeg ved godt, at jeg kan benytte mig af fleksibel hjemmehjælp, men jeg har ikke haft behov for det."

"Nej – jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

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

"Ja, medarbejderne har fortalt mig om fleksibel hjemmehjælp."

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

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

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp. Det kan borgeren nok ikke selv udtrykke behov for, men vi pårørende kunne godt hjælpe med det."

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

"Nej, jeg kender ikke til muligheden for at benytte fleksibel hjemmehjælp."

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.

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven.

Klippekort

Kvalitetsmålet er ikke relevant for distrikt ND5 Praktisk bistand.

2.5 TILSYNETS SAMLEDE BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE KVALITETSUDVIKLING

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling ved hjemmeplejeleverandøren.

BEMÆRKNINGER	ANBEFALINGER
	Kvalitetsmål 1: 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at hjælpen så vidt muligt tilrettelægges i et samarbejde med borgeren.
Kvalitetsmål 2: 2. Tilsynet observerer under besøget, at en medarbejder går ind i borgerens bolig uden at skifte sko.	Kvalitetsmål 2: 2. Tilsynet anbefaler fokus på en respektfuld behandling, en god tone og adfærd i borgerens hjem samt fokus på borgerens ønske om skiftesko i hjemmet jf. handlingsanvisning.
Kvalitetsmål 4:	Kvalitetsmål 4: 3. Tilsynet anbefaler, at det synliggøres/tydeliggøres over for borgerne, hvilket tidspunkt rengøring foregår. 4. Tilsynet anbefaler fortsat fokus på, at medarbejderne er orienterede om, hvilken hjælp de skal levere forud for besøg. 5. Tilsynet anbefaler en særlig opmærksomhed på adfærd og kommunikation i udfordrede borgere hjem, så borgeren får en god oplevelse.

<p>8.1. Det observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren har hjælp til rengøring af gulve, sanitet, køkken og aftørring af støv. Det observeres, at gulvene ikke er renholdte, hylde/vindueskarme er støvet. Borgeren kan ikke huske, hvornår der sidst har været rengøring. Ifølge omsorgssystemet er rengøring planlagt og udført to dage før tilsynet.</p> <p>8.2. Der observeres i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren har hjælp til rengøring af gulve, sanitet, køkken og aftørring af støv. Det observeres, at gulvet er beskidt i gangen og på badeværelset. Håndvasken på badeværelset er ikke renholdt. Der observeres aske på borde og gulv flere steder, primært ved dagligt benyttet møbel og ved sengen. Det observeres i køkkenet, at køkkenlåger ikke er renholdte, der er indtørrede kaffepletter på væggen ved siden af skraldespanden. Ifølge omsorgssystemet havde borgeren rengøring dagen før tilsynet.</p>	<p>6. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet blandt medarbejderne, at der ved skift af medarbejdere i hjemmet er sammenhæng i hjælpen, samt at medarbejderne leverer den visiterede hjælp.</p> <p>7. Tilsynet anbefaler fokus på, at aftalte tidspunkter overholdes, samt at der gives besked til borgerne, hvis rengøringen afviger med +/- 1 time, eller hvis rengøringen er aflyst.</p> <p>8.1-8.2. Tilsynet anbefaler fokus på rengøring jf. borgernes udsagn og tilsynets observationer.</p>
---	--

	Kvalitetsmål 6: 9. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fortsat fokus på, at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.
--	--

2.6 LÆRINGSPERSPEKTIV OG KVALITETSSIKRING

I forbindelse med tilsynet er alle relevante borgere/pårørende udsagn og tilsynsførendes observationer drøftet med og videregivet til distriktslederen/direktøren eller anden tilstedeværende medarbejder, hvilket medvirker til læring, udvikling og kvalitetssikring.

Det vurderes i almindelighed væsentligt, og hjemmeplejeleverandøren opfordres til, at der er fokus på opfølgningerne på tilsynets samlede bemærkninger, anbefalinger, udtalelser fra borgere, udtalelser fra pårørende og tilsynets andre observationer. Dette med henblik på læring, udvikling og kvalitetssikring.

2.7 ÅRETS FOKUSPUNKT – KVALITETSMÅL 6

Hvordan arbejder hjemmeplejeleverandøren med fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg?

Hjemmeplejeleverandøren udleverer et informationsark til alle nye borgere, hvor praktiske informationer fremgår. På arket står følgende om fleksibel hjemmehjælp: ”Flexibel hjemmehjælp - Mulighed for byt af en opgave. Spørg medarbejder hvis dette ønskes.”

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

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