

**TILSYNSRAPPORT
VEJLE KOMMUNE
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR
BETTY SØRENSEN PARKEN**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen
November 2023

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

Navn på hjemmeplejeleverandøren
Betty Sørensen Parken
Adresse
Betty Sørensen Parken 14 A, 7100 Vejle
Chef
Inger Marie Eriksen
Antal borgere
26 aktive borgere (uge 46)
Periode for tilsynsbesøgende
Den 13. november 2023 – den 14. november 2023
Deltagere i interviews
Tilsynet har været i dialog med fem borgere. Tre borgere har givet samtykke til, at pårørende kan kontaktes efter tilsynet, hvoraf en pårørende ikke besvarer opkald. 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 Betty Sørensen Parken. 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 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 kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Betty Sørensen Parken vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 4 og 6 som værende delvis i overensstemmelse i Betty Sørensen Parken.

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. (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 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. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

3. Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
4. Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
5. Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt	Målepunktet er ikke vurderet
6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Skema 2

Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven	Score
Klippekort	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet

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

En 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, en borger svarer nej, og to borgere svarer ved ikke.

Tre af de interviewede borgere oplever, at hjælpen bliver tilrettelagt i et samarbejde med borgeren. To af de interviewede borgere svarer ikke på spørgsmålet.

Fire af de interviewede borgere udtrykker:

"Der er et godt samarbejde med medarbejderne, de er flinke. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig, og skal man i byen, er medarbejderne flinke til at tilpasse hjælpen."

”Nej, der er ikke et godt samarbejde med medarbejderne. Når medarbejderne siger, at de kommer kl. 7.00, så kommer de i stedet mellem 7.30 og 8.00. Men ellers er samarbejdet fint.”

”Ved ikke. Det er svært at sige, om der er et godt samarbejde. Medarbejderne er søde og flinke alle sammen.”

”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne. Jeg kommer godt ud af det med dem. Jeg ser ofte tegn på, at medarbejderne mangler refleksion. Medarbejderne snakker altid om tid, de har meget travlt.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Borgeren synes, de er flinke. Hjælpen bliver delvis tilrettelagt i samarbejde med borgeren. Nogle gange kommer borgeren først op kl. 10.30, det er måske lidt sent for borgeren, men borgeren sover længe, hvis ikke borgeren hjælpes op. Der var også en periode, hvor de ikke havde tid til at hjælpe med at koge æg, hvilket borgeren var meget ked af. Borgeren synes, tingene går for hurtigt.”

”Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. De kommer bare på meget mærkelige og forskellige tidspunkter. Jeg informerer medarbejderne, hvis jeg er utilfreds med noget, så løser vi det.”

”Ja, der er primært et godt samarbejde med medarbejderne. I hvert fald med nogle af dem, som formår at være nærværende i relationen. De medarbejdere som ikke formår at være nærværende sammen med borgeren, kan det godt være svært for. Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren. Jeg laver et ugentligt skema med, hvornår borgeren har aftaler, som jeg afleverer til hjemmeplejen. Medarbejderne tilpasser hjælpen til borgerens aftaler.”

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

Tre 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, og en borger svarer ikke.

Fire 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.

De fem interviewede borgere udtrykker:

"Ja, der er bestemt en god tone og adfærd ved medarbejderne. De fleste medarbejdere er heldigvis humoristiske."

"Der er delvis en god tone og adfærd ved medarbejderne. Ikke ved alle sammen."

"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Hvis der er nogle medarbejdere, der taler hårdt, så siger jeg det til dem, og så løser vi det sammen."

"Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Ellers får de det af vide."

"Jeg bliver delvis behandlet med respekt af medarbejderne. Jeg kunne godt tænke mig en bedre indlevelse fra medarbejderne."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, der er en god tone og adfærd ved de fleste medarbejdere."

"Borgeren bliver primært behandlet med respekt og ligeværdighed, men igen er det et spørgsmål om, hvorvidt medarbejdere kan være nærværende i relationen med borgeren og dermed ligeværdige. Det er ikke alle, der kan det. Ja, der er generelt en god tone og adfærd ved medarbejderne. Der kan være en manglende forståelse overfor klicheer. Borgeren bliver provokeret over folk, der siger, 'kan du have en god dag', hvilket skyldes borgerens pludselige handicap og mindet om at kunne mere selv. Der kan godt være manglende forståelse for det, og manglende forståelse for borgerens handicap"
Punktet er videregivet og drøftet med chefen. Chefen oplyser, at det er kendte problemstillinger, som der allerede er fokus på.

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

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

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

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

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

"Nej, jeg er ikke orienteret om, hvilke opgaver jeg er bevilliget hjælp til." Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer.

"Alt hvad jeg kan selv, gør jeg selv."

Evt. pårørendes kommentarer

"Borgeren får brugt sine ressourcer, men jeg er bange for, at borgeren ikke bevæger sig nok og vedligeholder sin gangfunktion, når borgerne ikke får hjælp til det. Medarbejderne har testet, om borgeren kunne lave morgenmad selv, og der blev borgeren nok presset lidt for meget, så det blev ubehageligt. Borgeren kan og kunne ikke selv lave morgenmad."

"Ja, borgeren får brugt sine ressourcer. Jeg har en fornemmelse af, at medarbejderne forsøger at samarbejde, så borgeren fx kan vaske sig selv. Men når borgeren fx skal have forklædet på i forbindelse med spisning, så giver medarbejderne det på, selvom borgeren godt kan selv. Jeg ligger det selv bare foran borgeren. Bevidstheden blandt medarbejderne kunne godt være bedre i forhold til at inkorporere en rehabiliterende tilgang. Det er ikke kun hos Betty Sørensen Parken, men et generelt problem hos hjemmeplejen."

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 4

Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Borgernes oplevelser

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

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

Tre af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne følger op på, hvordan borgeren har det. To af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Tre 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 delvis til spørgsmålet, og en borger svarer nej.

De fem interviewede borgere oplever, at der er en sammenhæng i den hjælp, borgeren modtager uanset, hvilken medarbejder, der kommer.

Fire af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. En af de interviewede borgere svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

De fem interviewede borgere oplever, tidspunktet for besøget ikke varierer med mere end 1 time, så medarbejderne ringer derfor ikke.

Fire 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.

De fem interviewede borgere udtrykker:

"Jeg er tilfreds med hjælpen, og den skal ikke være anderledes/bedre. Dog oplever jeg, at der temmelig tit kommer vikarer, som ikke ved så meget. Medarbejderne følger op på

mig – de ting jeg siger går videre til de andre, så man skal nogle gange lige tænke over, hvad man siger. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. De har en seddel, som de skal følge, og så tilføjer jeg lidt detaljer til, hvordan hjælpen skal gives.”

”Ja, jeg er stort set tilfreds med den hjælp, jeg får. Hjælpen kan delvis være bedre – medarbejderne kommer ikke til de aftalte tidspunkter, og jeg synes, rengøring hver 14. dag er for lidt. Medarbejderne ved delvis, hvilken hjælpe jeg skal have. Jeg skal fx fortælle, hvis jeg skal på toilettet, det ved de ikke. Mine morgen- og aftenrutiner fungerer nogle gange. Medarbejderne kommer +/- 1 time fra det aftalte tidspunkt, det svinger en times tid, og det er for meget for mig – især om aftenen. Medarbejderne skal komme kl. 19, men de kommer ofte nærmere kl. 19.30 eller 20.”

”Jeg er delvis tilfreds med hjælpen. Jeg ville gerne have, det var mere den samme medarbejder, der kommer. Der kommer nye medarbejdere næsten hver gang. Det er sket et par gange, at der er nogle medarbejdere, der ikke er kommet til de aftalte besøg. Det betød ikke noget, da det var til middag, men det ville da være rart at vide. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Dog kommer der rigtig mange forskellige medarbejdere og mange vikarer. Jeg er ikke så glad for alle de vikarer, men de gør, hvad de kan. Vikarer ved ikke altid, hvad de skal, så de gør ikke så meget som de andre, der har været her før.”

”Nej, det er ikke alle medarbejdere, der ved, hvad de skal hjælpe med.”

”Jeg er delvis tilfreds med hjælpen, og hjælpen kan være lidt bedre. Jeg ville ønske mig, at medarbejderne kunne have supervision, fx fra en ekstern hjælper. Det kunne hjælpe medarbejderne med at reflektere over, hvordan de skal hjælpe mig. Jeg ville gerne have, at det var mere SOSU-assistenten, der kunne hjælpe mig, da de kunne hjælpe med at ligge gode planer for mig. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Det har de dokumenteret. Når der kommer nye medarbejdere eller vikarer, guider jeg dem i, hvordan det skal være. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter, ellers ringer jeg nødkald efter dem.”

Evt. pårørendes kommentarer

”Jeg er tilfreds med den hjælp, borgeren får, men nogle ting kunne godt være lidt bedre. Borgeren ville virkelig ønske, at medarbejderne havde bedre tid, at der var færre vikarer, og at der var mere kontinuitet blandt medarbejderne. Der kommer mange forskellige. Jeg ved ikke, om medarbejderne er orienterede om, hvilken hjælp de skal give, men jeg ved, at der er nogle medarbejdere, som borgeren er meget glad for.”

”Jeg er meget tilfreds med den hjælp, borgeren får, dog med enkelte ting, der halter. Hjælpen skal ikke være anderledes/bedre. Jeg vil dog gerne sætte spørgsmålstejn ved, hvor godt rehabiliteringsforløbet er. De medarbejdere, der kender borgeren, følger

op på borgeren, men vikarer/afløsere gør ikke. De faste medarbejdere ved, hvilken hjælp borgeren skal have, men afløsere/vikarer ved det ikke altid. Afløsere/vikarer er heller ikke så gode til at guide borgeren, som man skal. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter, eller vi har ikke nogen aftalte tidspunkter. Nogle gange kommer medarbejderne kl. 8.30 og andre gange først kl. 9.30. Medarbejderne ringer ikke ved forsinkelse. Der var en enkelt medarbejder, der engang kom forbi og sagde, der var forsinkelse. Medarbejderne aflyser ikke besøg, men de er udeblevet to gange.”

Punktet er videregivet og drøftet med chefen.

”Ja, jeg er tilfreds med hjælpen, som borgeren får. Medarbejderne er nemme og tilgængelige, og de kommer her hurtigt, når borgeren kalder efter hjælp. Hjælpen kan godt være bedre, men det er ikke bare her hos Betty Sørensen Parken, det er generelt et problem hos hjemmeplejen. Folk fra hjemmeplejen er ikke vant til at reflektere og arbejde rehabiliterende. Jeg oplever, at uddannelsesniveaueet ikke er så højt. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. De har deres lister, og ellers kan borgeren også informere og uddybe.”

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynsførende observationer:

Tilsynet observerer hos en af de interviewede borgere, hvor en medarbejder er til stede. Det observeres, at medarbejderen ikke bærer uniform eller ID-kort. Chefen oplyser, at de i Betty Sørensen Parken ikke bærer uniform. Dette er godkendt af Styrelse for Patientsikkerhed.

Tilsynet observerer hos en af de interviewede borgere, hvor en medarbejder er til stede. Det observeres, at medarbejderen bærer uniform og navneskilt.

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger, hvor borgeren er bevilliget hjælp til rengøring. Det observeres at gulvet i køkken/stue ikke er renholdt, samt at der er støv i karme og på hylder. Det ses i omsorgssystemet, at det er 11 dage siden sidste rengøring.

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

Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Betty Sørensen Parken er ikke vurderet på kvalitetsmål 5, da den private leverandør ikke leverer træning. Dette varetages af den kommunale leverandør.

Kvalitetsmål 6

Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Borgernes oplevelser

De fem interviewede borgere ved ikke, at de kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp.

Tre af de interviewede borgere udtrykker:

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

"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."

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

Evt. pårørendes kommentarer

"Nej, jeg var ikke bevidst om muligheden for fleksibel hjemmehjælp."

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

"Nej, jeg har ikke hørt om fleksibel hjemmehjælp. Jeg har ikke oplevet, at det er blevet italesat overfor borgeren."

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

Tre af de interviewede borgere er bevilliget klippekort.

Borgernes oplevelser

De tre interviewede borgere udtrykker:

"Ja, jeg har klippekort. Jeg bruger det på mange forskellige ting. Nogle gange hjælper medarbejderne med at sortere affald og gå ned med det, gøre køleskabet rent eller ekstra rengøring generelt. Det svinger, hvad de gør."

"Ja, jeg har klippekort, og jeg bruger det aktivt."

"Ja, jeg har klippekort. Jeg bruger det på et ekstra bad."

Evt. pårørendes kommentarer

"Ja, borgeren har klippekort. Medarbejderne henter og bringer borgeren til træning på plejecentret."

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.

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 samarbejde med borgerne.
	Kvalitetsmål 2: 2. Tilsynet anbefaler fokus på hensigtsmæssig kommunikation med borgerne.

	<p>Kvalitetsmål 3: 3. Tilsynet anbefaler fokus på at anvende borgernes ressourcer mest muligt.</p>
<p>Kvalitetsmål 4:</p> <p>7. Tilsynet observerer hos en af de interviewede borgere, hvor en medarbejder er til stede. Det observeres, at medarbejderen ikke bærer uniform eller ID-kort.</p>	<p>Kvalitetsmål 4: 4. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet blandt medarbejderne</p> <p>5. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle medarbejdere og vikarer/afløsere er orienterede omkring hvilken hjælp, der skal leveres forud for besøg, samt at faste medarbejdere såvel som vikarer/afløsere følger op på borgerne.</p> <p>6. Tilsynet anbefaler fokus på, at alle besøg leveres, og at borgere informeres om eventuelle ændringer/aflysninger.</p> <p>7. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejdere bærer uniform og synligt ID-kort i borgernes hjem.</p>
	<p>Kvalitetsmål 6: 8. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.</p>

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?

Fleksibel hjemmehjælp er ikke noget, der har været i anvendelse i det år, vi har været i gang. Det har ikke været efterspurgt fra borgerne og ikke italesat herfra. Jeg har en forventning om, at det er visitator, der orienterer borgerne om muligheden for fleksibiliteten og dets muligheder.

Rengøring udføres her fra af to husassistenter, som til en hver tid ville afvise enhver form for hjælp / byt til personlig pleje – og har heller ikke haft forespørgsler herpå.

Fremkommer et ønske om fleksibel / byt af ydelser, vil disse naturligvis blive efterkommet efter det beskrevne i indsatskataloget retningslinjer.

2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

Det er første gang, der laves tilsyn af Betty Sørensen Parken i forbindelse med levering af personlig pleje og praktisk bistand.