

**TILSYNSRAPPORT  
VEJLE KOMMUNE  
VELFÆRDSFORVALTNINGEN**

**HJEMMEPLEJELEVERANDØR  
SUNDPLEJEN**

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen  
November 2023

# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Navn på hjemmeplejeleverandøren</b>
Sundplejen
<b>Adresse</b>
Karl Bjarnhofs Vej 11, 7120 Vejle Ø
<b>Direktør</b>
Tina Demiraj
<b>Antal borgere</b>
103 aktive borgere (uge 48)
<b>Periode for tilsynsbesøgene</b>
Den 27. november 2023 – den 28. november 2023
<b>Deltagere i interviews</b>
Tilsynet har været i dialog med 10 borgere. Fem 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.
<b>Tilsynsførende</b>
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 kvalitetsstandarder<sup>1</sup> 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 Sundplejen. På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet igennem

---

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

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

Tilsynet vurderer, at Sundplejen 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. Sundplejen vurderes til at kunne levere, pleje, omsorg af en god faglig kvalitet. Dog vurderes Kvalitetsmål 4 og 6 som værende delvis i overensstemmelse i Sundplejen.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne i Sundplejen 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 Sundplejen	<b>Tilfredse</b>
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	Kvalitetsmålet er ikke gældende for Sundplejen, da de interviewede borgere ikke modtager træning af Sundplejen.
6. Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet

## Skema 2

<b>Andre kvalitetsmål som ligger ud over serviceloven</b>	<b>Score</b>
Klippekort	3. Hjælpen leveres 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

Otte 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 nej til spørgsmålet, og en borger svarer 'ved ikke'.

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

Syv af de interviewede borgere udtrykker:

*"Hjælpen tilrettelægges i samarbejde med os, medarbejderne kommer og hjælper os begge to på en gang."*

*"Der er et godt samarbejde med medarbejderne. Det er nogle søde medarbejdere, der kommer her, og vi har selv valgt dem."*

*"Ja, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Der er bare nogle medarbejdere, der er lidt bestemmende. Medarbejderne kan komme ind og sige, 'nu skal du i bad'."*

*"Jeg ved ikke, om der er et godt samarbejde med medarbejderne, det har jeg svært ved at vurdere. Hjælpen bliver delvis tilrettelagt i samarbejde med mig. I starten blev hjælpen tilrettelagt sammen med mig, men så begyndte det at halte lidt. I starten havde medarbejderne god tid, men nu har de slet ingen tid mere. Der er udfordringer i samarbejdet mellem Sundplejen og sygeplejerskerne."*

*"Hjælpen bliver tilrettelagt sammen med mig, jeg behøver ikke så meget hjælp."*

*"Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med mig. Jeg ved i hvert fald, hvornår medarbejdere kommer."*

*"Nej, jeg har ikke et godt samarbejde med medarbejderne. Der er en medarbejder, som jeg ikke har det godt med. Jeg har klaget over medarbejderen flere gange, men medarbejderen kommer alligevel. Med de andre medarbejdere, er det okay. Sundplejen vil ikke lytte på mig, jeg kan ikke komme igennem, når jeg ringer til dem. Nej, hjælpen bliver ikke tilrettelagt i samarbejde med mig. Jeg har ikke haft noget at skulle sige. Når man ringer ind og brokker sig, virker chefen bedøvende ligeglad." Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer. Problemstillingerne er videregivet og drøftet med Sundplejen. Sundplejen oplyser, at problemstillingerne er kendte, og at de har forsøgt at løse problemstillingerne hos borgeren.*

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne, og hjælpen er delvis tilrettelagt sammen med borgeren. Det er meget afhængigt af, hvilken medarbejder der kommer. Jeg har skulle banke meget hårdt i bordet for, at borgeren får den hjælp, som borgeren er berettiget til."*

*"Hjælpen bliver tilrettelagt i samarbejde med borgeren, men borgeren har dog svært ved det, når medarbejderne ikke kommer til de aftalte tidspunkter."*

*"Der er et godt samarbejde med nogle af medarbejderne."*

*”Jeg oplever delvis, der er et godt samarbejde med medarbejderne. Vi har mest snakket med medarbejderne i starten af forløbet, hvor der blev lagt en plan. Vi har ikke fået besked om, at der er lavet om i aftalerne. Medarbejderne har ændret i tidspunkter uden at informere om det. Det er medarbejderne, der har besluttet, hvordan hjælpen skal være.”*

*”Der er delvis et godt samarbejde med medarbejderne – med de fleste er der. Der er bare en medarbejder, som borgeren ikke kan med. Hjælpen bliver overhovedet ikke tilrettelagt i samarbejde med borgeren. Borgeren har ikke fået vasket tøj eller skiftet sengetøj som aftalt, affald er ikke taget med ned. Det er primært den ene medarbejder, der ikke gør arbejdet.”* Problemstillingen er videregivet og drøftet med kvalitetssygeplejerske fra Sundplejen. Kvalitetssygeplejersken oplyser, at problemstillingerne er kendte, og at de har forsøgt at løse problemstillingerne hos borgeren.

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

---

## **Kvalitetsmål 2**

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

### **Borgernes oplevelser**

De 10 interviewede borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og ligeværdighed i borgerens hjem.

Ni 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.

Otte af de interviewede borgere udtrykker:

*”Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne, vi har selv valgt dem, der kommer i hverdagen, så de er gode.”*

*”Jeg bliver behandlet med respekt, medarbejderne er søde og rare.”*

*”Jeg bliver behandlet med respekt og ligeværdighed, der er især en af medarbejderne, jeg er meget glad for. Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne, der kommer dog mange forskellige.”*

*"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Medarbejderne har været søde ved mig."*

*"Jeg har ikke noget at klage over, medarbejderne er så søde."*

*"Selvfølgelig er der en god tone og adfærd ved medarbejderne."*

*"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne, vi har et fint forhold til hinanden. Vi kan også lave lidt sjov med hinanden."*

*"Der er delvis en god tone og adfærd ved medarbejderne. Med de fleste medarbejdere er der, der er bare en, som jeg virkelig ikke kan lide."* Punktet er videregivet og drøftet med Sundplejen. Sundplejen oplyser at problemstillingen er kendt.

#### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne."*

*"Jeg har kun oplevet en god tone og adfærd ved medarbejderne. Det er kun enkelte medarbejdere, jeg har set, og de har alle talt pænt og behandlet borgeren godt."*

*"Der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Medarbejderne er virkelig søde, positive og glade."*

*"Ja, der er en god tone og adfærd ved medarbejderne. Medarbejderne er meget fri i deres snak, det passer os rigtig godt."*

*"Med undtagelse af en medarbejder, bliver borgeren behandlet med respekt og ligestilling, og medarbejderne er flinke og rare."* Punktet er videregivet og drøftet med Sundplejen. Sundplejen oplyser at problemstillingen er kendt.

#### **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

Ni af de interviewede borgere oplever, at de er orienteret om, hvilke opgaver de er berettiget hjælp til. En af de interviewede borgere svarer nej til spørgsmålet.

De 10 interviewede borgere oplever, at de får brugt deres ressourcer i løbet af dagen.

En af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej, jeg ved ikke, hvad jeg er bevilliget hjælp til."* Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer.

## Evt. pårørendes kommentarer

*"Borgeren får delvis brugt sine ressourcer. Jeg tror ikke, at borgeren får gjort ting selv mere. Borgeren siger, at borgeren selv går i bad og sådan, men det er jeg ikke så sikker på. Borgeren får heller ikke taget tøj på eller smurt creme på."* Punktet er videregivet og drøftet med Sundplejen.

*"Nej, jeg er ikke orienteret om, hvilken hjælp borgeren er bevilliget, men medarbejderne kommer morgen, middag og aften, og de hjælper med det, der er behov for."*

## 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

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

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

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

Ni 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.

Ni 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.

Syv af de interviewede borgere oplever, at leverandøren overholder de aftalte tidspunkter. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, og to borgere svarer nej.

Fem af de interviewede borgere oplever, at medarbejderne ringer, hvis tidspunktet for besøget varierer med mere end 1 time. En af de interviewede borgere svarer delvis til spørgsmålet, en borger svarer nej, og tre borgere svarer 'ved ikke'.

Ni 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 10 interviewede borgere udtrykker:

*"Ja, jeg er tilfreds med hjælpen, den kan vist ikke blive anderledes. Medarbejderne følger op på os, men selvom vi siger, vi har det dårligt, kan medarbejderne ikke gøre noget alligevel."*

*"Jeg er tilfreds med den personlige pleje, men jeg er ikke tilfreds med rengøringen. Rengøringen kan godt blive bedre. Vi er bevilliget hjælp til at tørre støv af, men vindueskarmene og skænken bliver stort set aldrig tørret af. Vi skal altid fortælle medarbejderen, som gør rent, hvad der skal gøres, men medarbejderne, der kommer dagligt, ved godt, hvad de skal hjælpe med. Det er nogenlunde faste medarbejdere, der kommer her til dagligt, så der er en sammenhæng i hjælpen."* Punktet er videregivet og drøftet med Sundplejen.

*"Medarbejderne følger op på mig, de spørger altid, om de skal gøre noget mere for mig. Målet med min rehabiliterende indsats er, at jeg skal blive selvstændig, så jeg selv kan få strømper på. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Det er nogenlunde et fast team, der kommer her, men det gør heller ikke noget, når der kommer nye medarbejdere. Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter. Bortset fra i dag, hvor medarbejderne*

ikke kom. Jeg klarede det med hjælp fra min ægtefælle og ringede til dem og sagde, at medarbejderen ikke skulle komme. Det er ikke sket før.”

”Hjælpen skal ikke være bedre. Dog måtte medarbejderne gerne komme tidligere, jeg ønsker, de altid kommer mellem kl. 10 og 11. Medarbejderne spørger altid, hvordan jeg har det. Der er nogenlunde en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, nogle medarbejdere hjælper mere end andre gør. Nej, medarbejderne kommer ikke til de aftalte tidspunkter. Vi har aftalt, at hjælpen skal komme mellem kl. 10 og 11, men nogle gange kommer medarbejderne først omkring kl. 12.30 eller 13. Nogle medarbejdere ringer og siger, de er forsinket, men de ringer ret sent og informerer om det.”

”Jeg er tilfreds med hjælpen, men jeg synes, der kommer mange forskellige medarbejdere. Hjælpen skal ikke være bedre. Dog synes jeg, der skulle støvsuges oftere, hver 14. dag er ikke nok, mit gulv er meget beskidt. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, der er stor forskel på folk. Der er kun en medarbejder, som jeg er rigtig glad for. Medarbejderne kommer delvis til de aftalte tidspunkter. Den gode medarbejder kommer kl. 9.30, men andre medarbejdere kommer allerede kl. 7 om morgenen, hvilket er for tidligt for mig.”

”Jeg er delvis tilfreds med hjælpen. Jeg synes, at medarbejderne kommer lidt let hen over hjælpen, og tidspunkterne svinger meget. Tingene skal gå meget hurtigt, når medarbejderne er her, og jeg har kun fået ét bad af hjemmeplejen i løbet af den seneste måned. Jeg har også kun haft rengøring én gang. Medarbejderne følger delvis op på mig – de spørger, hvordan jeg har det, men jeg tror ikke, de gør noget ved det. Medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med, når de kommer, men de gør ikke lige de ekstra ting, jeg nogle gange spørger om. Jeg skal forhandle med medarbejderne, hvis de skal hjælpe mig med ting, der ikke står på listen. Tidspunkterne svinger meget, især middagsbesøget. Tidspunktet kommer meget an på, hvem der har vagt. Medarbejderne kan godt finde på at ringe ved forsinkelse, og ellers ringer jeg til dem.” Punktet er videregivet og drøftet med Sundplejen. Kvalitetssygeplejerske fra Sundplejen oplyser, at borgeren har været i bad mindst to gange sammen med en ergoterapeut.

”Medarbejderne overholder de aftalte tidspunkter, jeg sørger for at være hjemme.”

”Nej, medarbejderne følger ikke op på mig. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, det er nogenlunde et fast team, der hjælper mig.” Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer. Borgerens ægtefælle siger, at medarbejderne følger op på borgeren.

”Medarbejderne kommer til de aftalte tidspunkter, hvis tidspunktet afviger med mere end en time, er nogle af medarbejderne søde at ringe til mig.”

*"Hjælpen kan godt være lidt anderledes. Jeg synes, det er lige tidligt nok at komme i seng kl. 20/20.30. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Med de faste medarbejdere er der, der er kun en medarbejder, der kan finde på alt muligt andet, end det medarbejderen skal. Nej, jeg bliver ikke tilbudt et andet tidspunkt ved aflysning. Jeg har ikke oplevet en aflysning, men jeg har oplevet, at medarbejderen bare er blevet væk. Det er sket et par gange. Det er kun den ene medarbejder, som jeg ikke kan lide, der er blevet væk."* Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer. Problemstillingerne er videregivet og drøftet med en kvalitetssygeplejerske fra Sundplejen. Det oplyses, at problemstillingerne er kendte, og at borgeren selv har aflyst besøg, hvor medarbejderen er udeblevet. Borgerens pårørende oplyser, at borgeren ofte har behov for at komme i seng omkring kl. 20/20.30, men det afhænger lidt af dagen.

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Jeg er blevet tilfreds med hjælpen, men nogle ting kan stadig blive lidt bedre. Borgeren har som de fleste et ønske om genkendelighed og kontinuitet blandt medarbejderne. Det har i en periode været meget de samme medarbejdere, der kom, men nu er de inde i en periode, hvor der kommer mange forskellige medarbejdere. Jeg ved ikke, om medarbejderne følger op på borgeren. Jeg kan ikke helt finde ud af, hvor meget Sundplejen samarbejder med de kommunale sygeplejersker, men jeg har følelsen af, at der er nogle ting, der glipper i det samarbejde. Der er delvis en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen, det er meget personafhængigt. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter, især om morgenen kan tidspunktet svinge med mere end en time. Forleden kom medarbejderen først kl. 9.30, selvom borgeren plejer at komme op mellem kl. 7 og 7.30. Borgeren bliver ikke kontaktet ved afvigelse over en time, medarbejderen kommer bare det senere."*

*"Medarbejderne følger op på borgeren. Nogle kan godt være lidt hurtige og skrappe, men medarbejderne gør det godt. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Der er selvfølgelig forskel på medarbejderne, og det er meget forskelligt, hvem der kommer. Men så længe medarbejderne kommer til tiden, kan borgeren fint leve med, at der kommer forskellige. Medarbejderne overholder delvis de aftalte tidspunkter. Det er sket nogle gange, at medarbejderen først er kommet ved 12-tiden, og det resulterer desværre i, at borgeren nogle gange afviser hjælpen, når de ringer og informerer om det."*

*"Nej, jeg er ikke tilfreds med hjælpen, som borgeren får. Medarbejderne skal være mere opmærksomme på borgeren og på borgerens hygiejne, og på rengøringen i borgerens hjem. Jeg tror, at borgeren har behov for mere hjælp. Nej, jeg oplever ikke, at medarbejderne følger op på borgeren. Det går ned ad bakke i borgerens hjem. Jeg ved ikke, om der er en sammenhæng i borgerens hjælp. Ud fra borgerens udsagn, er der stor*

*forskel på medarbejderne. Nej, ifølge borgeren overholder medarbejderne ikke altid de aftalte tidspunkter. Nogle dage har borgeren først fået frokost ved 16-tiden.”*

Problemstillingerne er videregivet og drøftet med Sundplejen.

*”Selve hjælpen er vi virkelig glad for, hvis det lå indenfor nogle rimelige tidspunkter. Det er mest tidspunktet, der ikke fungerer. Og medarbejderne skal huske, hvorfor hjælpen bliver ydet. De skal ikke acceptere et nej, når borgeren er i den situation, som borgeren er. Borgeren har kunnet sige til medarbejderne, at borgeren selv varmer maden senere, hvor medarbejderne har troet på det. Der er manglende kendskab til borgeren og manglende forståelse for borgerens situation. Jeg har ikke indtryk af, at medarbejderne følger op på borgeren, men det gør sygeplejerskerne. Medarbejderne overholder ikke de aftalte tidspunkter. Aftalen er, at medarbejderne skal komme mellem kl. 17 og 19, men nogle gange kommer de allerede og varmer aftensmad før kl. 16.”*

*”Medarbejderne følger op på borgeren. Der er sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen. Medarbejderne kender efterhånden borgeren godt, det er nogenlunde et fast team, der kommer.”*

*”I forhold til den hjemlige hjælp er jeg tilfreds med den hjælp, som borgeren får. Jeg er bare ikke tilfreds med den ene medarbejder, som ikke gør sit arbejde. Det er svært for mig at sige, hvad der skal være anderledes/bedre, når jeg ikke er der hver dag. Men der var en morgen, hvor borgeren ikke blev vasket. Det er ikke okay. Der er en sammenhæng i hjælpen uanset medarbejderen med undtagelse af med den ene medarbejder. De fleste medarbejdere overholder de aftalte tidspunkter nogenlunde, men det er sket, at en medarbejder slet ikke kom. Der blev ikke ringet til borgeren.”* Problemstillingerne er videregivet og drøftet med Sundplejen. Sundplejen oplyser, at problemstillingerne er kendte, og at de har forsøgt at løse problemstillingerne hos borgeren.

### **Vurdering af om hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet**

#### **Tilsynsførende observationer:**

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger, hvor borgeren er visiteret til rengøring. Det observeres, at borgerens gulv ikke er renholdt. Det ses i omsorgssystemet, at det er 13 dage siden sidste rengøring.

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger, hvor borgeren er visiteret til rengøring. Det observeres, at gulve i boligen ikke er renholdt. Der er mange krummer i det meste af boligen, og gulvet klister i køkkenet, hvor der også ses synligt indtørret skidt. Badeværelsesgulvet ses ligeledes beskidt. Toilet og toiletforhøjer er ikke renholdt. Det ses i omsorgssystemet, at det er 12 dage siden sidste rengøring. Det ses i

omsorgssystemet, at borgerens toilet og toiletgulv skal rengøres dagligt af medarbejdere.

Tilsynet observerer i en af de interviewede borgers boliger, hvor borgeren er visiteret til rengøring. Det observeres, at gulve i boligen ikke er renholdt. Det ses i omsorgssystemet, at det er 12 dage siden sidste rengøring.

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

---

### **Kvalitetsmål 5**

Sundplejen 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**

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

Fem af de interviewede borgere udtrykker:

*"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."*

*"Jeg har hørt om fleksibel hjemmehjælp, men jeg ved ikke, hvad det går ud på."*

*"Ved ikke."*

*"Nej, jeg var ikke bevidst om begrebet 'fleksibel hjemmehjælp', men medarbejderne er lidt fleksible, og jeg forhandler med dem. Det kommer meget an på, hvem der kommer."*

*"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp."*

### **Evt. pårørendes kommentarer**

*"Jeg var ikke bevidst om begrebet 'fleksibel hjemmehjælp', men ud fra beskrivelsen så har jeg hørt om det. Jeg ved ikke, om det bliver anvendt i borgerens hjem."*

*"Nej, jeg kender ikke til fleksibel hjemmehjælp, men ud fra beskrivelsen tror jeg, at medarbejderne har benyttet sig af det nogle gange."*

*"Nej, jeg har ikke hørt om 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**

Tre af de interviewede borgere er bevilliget klippekort. De tre interviewede borgere svarer nej til at have klippekort.

#### **Borgernes oplevelser**

De tre interviewede borgere udtrykker:

*"Nej, jeg har ikke klippekort. Jeg har godt fået brev om, at jeg er bevilliget klippekort, men jeg ved ikke rigtig, hvad det er, og jeg tror ikke, at jeg bruger det."* Tilsynsførende har været i dialog med kvalitetsansvarlig fra Sundplejen. Den kvalitetsansvarlige oplyser, at klippekortet anvendes hos borgeren.

*"Nej, jeg har ikke klippekort, hvad jeg ved af."* Punktet er videregivet og drøftet med Sundplejen.

*"Nej, jeg har ikke klippekort."* Det ses i omsorgssystemet, at borgeren er kendt med kognitive udfordringer. Det oplyses af Sundplejen, at borgerens klippekort bliver brugt ugentligt efter borgerens bad.

### Evt. pårørendes kommentarer

*"Nej, jeg har ikke hørt om, at borgeren skulle have klippekort."* Tilsynsførende har været i dialog med kvalitetsansvarlig fra Sundplejen. Den kvalitetsansvarlige oplyser, at klippekortet anvendes hos borgeren.

*"Nej, borgeren har ikke klippekort."* Det oplyses af Sundplejen, at borgerens klippekort bliver brugt ugentligt efter borgerens bad.

### 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
	<b>Kvalitetsmål 1:</b> 1. Tilsynet anbefaler fokus på, at hjælpen tilrettelægges i samarbejde med borgerne, og at borgere/pårørende inddrages ved ændringer i aftalerne.  2. Tilsynet anbefaler fokus på det gode samarbejde med borgerne.
	<b>Kvalitetsmål 3:</b> 3. Tilsynet anbefaler, at der samles op på borgeren, og at det vurderes, om borgeren får brugt sine egne ressourcer.
<b>Kvalitetsmål 4:</b>	<b>Kvalitetsmål 4:</b> 4. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgerne får den hjælp, som borgerne er bevilliget.  5. Tilsynet anbefaler fokus på kontinuitet blandt medarbejderne, og at alle medarbejdere er orienteret om borgernes tilstande.



<p>8. Tilsynet observerer i en af de interviewede borgeres boliger, hvor borgeren er visiteret til rengøring. Det observeres, at badeværelsesgulvet er beskidt. Toilet og toiletforhøjer er ikke renholdt. Det ses i omsorgssystemet, at det er 12 dage siden sidste rengøring. Det ses i omsorgssystemet, at borgerens toilet og toiletgulv skal rengøres dagligt af medarbejdere.</p>	<p>6. Tilsynet anbefaler fokus på, at de aftalte tidspunkter overholdes +/- 1 time. Hvis tidspunktet afviger med mere end 1 time, anbefales det, at borgerne kontaktes og informeres om dette, hvis borgerne ønsker det.</p> <p>7. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere informeres om eventuelle ændringer/aflysninger.</p> <p>8. Tilsynet anbefaler fokus på rengøring i borgerens hjem og fokus på borgerens hygiejne. Det anbefales, at det vurderes, hvorvidt borgerens situation er holdbar.</p>
	<p><b>Kvalitetsmål 6:</b></p> <p>9. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på kvalitetsmål 6. Tilsynet anbefaler fokus på, at medarbejdere og borgere bliver orienteret om fleksibel hjemmehjælp, samt synlighed af når fleksibel hjemmehjælp anvendes hos borgeren.</p>
	<p><b>Klippekort:</b></p> <p>10. Tilsynet anbefaler fokus på, at borgere informeres om klippekort og inddrages, når klippekort anvendes.</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?**

I Sundplejen bruger vi fleksibel hjemmehjælp således, at borgeren har mulighed for at bytte rundt på de ydelser, borgeren er visiteret til, og i nogle tilfælde ydelser man ikke er visiteret til. Dvs. borgeren kan bytte om på rengøring til fordel for mere personlig pleje osv. Men tidsrammen for denne skal holdes indenfor den tidsramme, som er afsat selvfølgelig.

Vores medarbejdere skal spørge borgeren: "Er der ellers andet, jeg kan hjælpe med?" til borgerne derude dagligt. Dette gør, at borgeren ofte beder medarbejderen om at gøre noget andet end det, som borgeren skulle have haft gjort på det pågældende besøg. Vi lægger mærke til, at vores medarbejdere ikke bruger udtrykket "Fleksibel hjemmehjælp" hos borgerne, når de bytter ydelser, og dette retter vi selvfølgelig op på. Derudover fremgår det ikke i journalerne, når medarbejderne bytter om på ydelser. Dette er også givet videre til medarbejderne, og det er noget, vi nærmere vil følge op på.

## **2.8 OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN**

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