



Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Center for Pleje og Omsorg 2023

Fritvalgsområdet – Kommunal leverandør af pleje og praktisk hjælp

Hjemmeplejen distrikt: Klintholm Havn



Generelle oplysninger om distrikt og uanmeldt tilsyn

Formål med uanmeldt tilsyn
I henhold til serviceloven § 151, stk 1-2 er formålet med tilsynet: • At sikre, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet • At sikre, at borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder • At sikre at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde • At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer. • Herudover har leverandører af hjælp til personlig pleje, praktisk bistand og madservice jævnfør serviceloven tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.
Målgruppe:
Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL), samt dokumentation for både SEL og SUL (Sundhedsloven)
Virksomhed
Distrikt: Klintholm Havn Hjemmepleje
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder: Helene Kvist
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
27. september 2023 kl. 7.00 - 12.30.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 4 borgers omsorgsjournaler, ift SEL (Serviceloven) • Tilsynsbesøg: hos 3 borgere. Borgerne er tilfældigt udvalgt fra en større gruppe, som vurderes til at kunne medvirke til interview. Borgere er inden besøget informeret om formålet med tilsynet og har givet samtykke til besøg og interview. • Interview: Derudover interview af 3 medarbejdere under besøgene hos borgere, samt interview med ledelse af distriktet. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsyn afsluttet med kort tilbagemelding til ledelse om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitator Helle Rasmussen og visitator Charlotte Dietz Center for Pleje og Omsorg, Visitationen

Tilsynets overordnede vurdering og anbefalinger

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen overordnet lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

En borger ville ønske, at politikerne kørte med hjemmehjælperne på en aftenrute, så politikerne kunne se, hvor travlt de har.

Borgerne oplever selvbestemmelse og tryghed, og at der tages hensyn til deres vaner og ønsker. Tilsynet har iagttaget en ligeværdig, anerkendende og respektfuld kommunikation i hjemmene.

Daglige triage-møder har gjort en positiv forskel, så borgere med opmærksomhedspunkter er i øget fokus, for at undgå forværring og indlæggelser.

Medarbejderne oplyser, at de oplever at have de nødvendige kompetencer til at løse de faglige opgaver, og ledelsen lægger stor vægt på at få integreret de bedste muligheder for kompetenceudvikling i en travl hverdag, med læringscaféer, lægeundervisning m.m.

Tilsynet vurderer, at borgerne i middel/høj grad modtager den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet.

Adspurgte borgere beskriver, at de modtager den aftalte hjælp til praktiske opgaver, personlig pleje og hjælp til måltider, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten heraf, men at den kan være lidt svingende.

Tilsynet ser et behov for, at medarbejderne øger deres opmærksomhed ved borgere i rehabiliteringsforløb eller ældre medborgere, som generelt har behov for at vedligeholde deres færdigheder, ved at medarbejderne indtænker større borgerinddragelse i mål og handling.

Tilsynet vurderer, at hjælpen i høj grad er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.

Tilsynet vurderer, at der ikke er problemer eller forhold, som nødvendiggør, at tilsynet griber korigerende ind for at forebygge alvorligere problemer.

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen i middel grad opfylder indikatorer for dokumentation.

Tilsynet oplyses af medarbejderne om, at dokumentation i hverdagen kan være svær at nå, og at det afspejler sig i det overblik, som medarbejderne gerne skulle få inden besøgene hos borger, og de evalueringer/ tilbagemeldinger, der skal rettes til visitationen ved væsentlige ændringer.

Tilsynets har observeret at der især ved borgere med rehabiliterende indsatser er manglende tilbagemeldinger og opdateringer.

Tilsynet vurderer, at Klintholm Havn hjemmepleje i middel grad overholder sin tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.

Tilsynets anbefalinger - er drøftet med ledelse efter tilsynet:

Tilsyn anbefaler, at ledelsen tager op med medarbejdere, hvordan "den travle medarbejder" ikke opleves negativt hos borgerne.

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne jævnligt får genopfriskning af de rehabiliterende principper, gerne i samarbejde med det Rehabiliterende team, for på den måde at lære, hvordan de kan sætte mål og handlingsanvisninger for de rehabiliterende indsatser, sammen med borger.

Tilsynet anbefaler at medarbejderne især ved borgere med rehabiliterende indsatser taler små realistiske mål med borgerne, "rejse sig/sætte sig 5 gange i dag" eller lignende små mål i hverdagen, som bliver beskrevet i indsatsmål journalen og i handlingsanvisninger, for at træne eller holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt.

Tilsynet anbefaler: at leder, medarbejdere og visitator styrker arbejdsgange, der sikrer, at borgere i rehabiliteringsforløb inddrages i målsætning, opfølgning og løbende evalueringer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere følger gældende praksis for dokumentation og at det igangværende fokus på dokumentation i omsorgsjournal fastholdes, så det sikres, at alle journaler er opdaterede. Se i øvrigt anbefalinger under dokumentation.

Overordnet vurdering ved uanmeldt tilsyn

Ved uanmeldt tilsyn vurderes om kvalitetsindikatorer inden for forskellige temaer er opfyldt ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Temaer 2023 og opfyldningsgrad af kvalitetsindikatorer - overordnet		
Leverandør: Klintholm Havn hjemmepleje		
	Emner	Vurdering
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I middel grad
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 3	Kvaliteten af madservice (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
	Kvaliteten af hjælp ved måltider (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 4	Borger medinddrages i aktiviteter mhp generhvervelse eller vedligeholdelse af færdigheder	I høj grad
Tema 5	Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.	I høj grad
Tema 6	Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet	I høj grad
Tema 7	Dokumentation i omsorgsjournaler er tilfredsstillende	I middel grad
Tema 8	Kompetencer og personaleudvikling er tilfredsstillende	I høj grad

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i kvalitetsindikatorer/målepunkter.

Tilsynsførende indsamler gennem interviews, observationer og dokumentation diverse data, og vurderer ved analysen for hvert målepunkt, om dataindsamlingen viser overensstemmelse med målepunktets angivelser, og i hvilken grad de vurderes for opfyldt.

Bedømmelsen er foretaget ud fra vurderingsskema, se bilag 1¹

I bemærkningsfeltet udfor hvert målepunkt kan eventuelle særlige positive eller negative fund være beskrevet, som kan have værdi i det videre arbejde hos leverandør.

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du at få den praktiske hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen og så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? Oplever du kvaliteten af rengøring og anden praktisk hjælp som tilfredsstillende?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	En borger er ked af, at rengøringen ofte bliver aflyst. Kan ikke selv ordne gulve mm, og fjerne en død mus som katten har slæbt ind. En af de adspurgte borgere får hjælp til rengøring hver 4. uge, men oplever ofte at der ikke er tid nok, "men de kan jo ikke nå mere", eller at den praktiske hjælp bliver aflyst. Oplever at kvaliteten af rengøring svinger meget. "Jeg er meget tilfreds, men de kommer jo ikke helt ud i hjørnerne og under møblerne, som jeg selv gjorde"
Øvrigt ved praktisk hjælp	Har du mulighed for at skaffe de fornødne varer (madvarer, tøj og lignende) du skal bruge i hverdagen? Er der andre end hjemmeplejen, der hjælper dig med praktisk hjælp i hjemmet?		Flere af de adspurgte borgere har hjælp af ægtefælle, andre pårørende eller venner/naboer til f.eks. indkøb, men ikke rengøring.
TILSYN IAGTTAGELSER:	Bolig hos hver enkelt borger fremtræder ryddelig, rengjort, hjælpemidler fremtræder rene? Rengøring/praktisk hjælp vurderes at opfylde kommunens vedtagne kvalitetsstandard for praktisk hjælp?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	En håndvask noget nusset ved tilsyn. Rengøring hver 4. uge. Tilsynets observationer er et udtryk for disse borgeres og denne dags øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette. Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som er oplyst til ledelsen efter tilsynet • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål: Får du den hjælp til personlig pleje, som du oplever behov for? (så du kan klare hverdagen og oplever fysisk og psykisk velvære) Får du mulighed for at gøre alle de ting selv, som du kan, f.eks. vaske dig, børste tænder, barbere dig, smøre cremer på etc.? Er du f.eks. selv med til at bestemme, hvad tid du vil vaskes, hvilket tøj du vil have på osv? Samlet vurdering: Er du tilfreds med den hjælp du modtager til at blive vasket, få tøj af og på, hjælp til toiletbesøg og evt. hjælp til forflytninger?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	En borger oplever, at plejen er god til at lade ham gøre de ting, som han selv kan f.eks. vaske sig selv foroven og i ansigtet, og hjælper til med øvre påklædning. Er udmærket tilfreds med plejen. En borger roser hjælpen meget. Synes at hjælperne er gode til at lade borger gøre de ting, som hun selv kan, og det er borger også selv meget motiveret for. Oplever at plejen er god til at lytte. En borger synes at han får den hjælp til personlig pleje, som han skal have. Hjælpere er gode til at opfordre borger til at han skal sige til, når de må hjælpe ham. En borger oplever, at plejen generelt har alt for travlt og for lidt tid. Er tilfreds med hjælpen, men oplever at der er for travlt. Bad bliver ofte udskudt, "ikke tid i dag", og borger bliver stresset, når medarbejdere har travlt, det påvirker vejtrækningen negativt. "De er søde og flinke, men har for lidt tid" En borger fortæller, at det værste er afhængigheden af andre menneskers hjælp. Han ville ønske at politikerne kørte med hjemmehjælperne på en aftenrute, så de kunne se, hvor travlt de har, de har "meget travlt" i borgers øjne, de er ikke i hjemmet mange minutter, når borger skal have "de stramme strømper af og hjælpes med tøjet". En borger kunne godt tænke sig, at personalet fik noget undervisning i NIV-maske behandling, så alle vidste hvad de skal gøre, når de kommer til ham.
lagttaget under tilsyn	Borger fremtræder rene og velplejede Hvis tilsynsførende overværer plejen, beskrives eventuelle relevante data. De hygiejniske principper overholdes.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Borgerne fremstår ved tilsyn umiddelbart velsoignerede, svarende til levevis/behov og livsstil. Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

lagttaget under tilsyn	Inventar og hjælpemidler har rette pladser, så plejen kan komme til. Instruktionsvejledning til specielle hjælpemidler gives af forflytningsvejleder. Medarbejdere arbejder med hensigtsmæssige arbejdsstillinger og relevante APV-hjælpemidler.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der er vejledninger på lift. Toilet-/bækkenstol er efter brug stillet i et tilstødende værelse med et tæppe over efter ønske fra hustru, hvis der skulle komme gæster.
Medicin i hjemmet	Evt. medicin i hjemmet opbevares forsvarligt og utilgængeligt for uvedkommende? Doseringsæsker med cpr og navn? Aktuel medicin adskilt fra ikke aktuel medicin?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medicin står fremme i en kasse på spisebord i stuen, hvor borger sidder og spiser sin mad. Doseringesæsker ligger ved siden af- dog uden medicinkort i. Øvrige hjem OK

Tema 3: Kvaliteten af mad og de fysiske rammer for måltider

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> MADSERVICE: modtager du madservice, og oplever du maden appetitvækkende, sund og lækker? Glæder du dig til dagens måltider? Madservice: Kender du menuen for de kommende dage? Har borger en menuplan?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Hjemmeplejen oplyser, at det er hustru, som har tilberedt og anrettet både morgenmad og frokost til borger, som hjemmeplejen sætter frem. Madservice: En borger oplever, at maden ikke smager af noget, men at man ikke kan være bekendt at klage. Madservice: en borger er meget godt tilfreds. Kan selv vælge ud fra madplanen.
Borgeroplevet kvalitet	Er du tilfreds med den hjælp, du modtager til at spise og drikke, eller tilberede måltider? (indbefatter anretning, skære ud, skænke og/eller aktiv hjælp til at spise/drikke) Samlet oplevelse: Oplever du at have en god stemning ved dine måltider, er der mulighed for ro og hygge under måltiderne?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Hjemmeplejen smører frokost til borger, hvilket ikke er inden for kvalitetsstandard. Borger har prøvet selv, men tabte bølter og var ved at falde. Tilsyn foreslår: at borger selv smører sin frokost, når hjælpen er der om morgenen, f.eks. mens hjælperne ordner NIV maskine. Sættes så i køleskab, og borger kan tage det ud ved frokosttid.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse, ryddelighed og evt. understøttelse af samvær.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	

Tema 4: Borger medinddrages i aktiviteter mhp generhvervelse og/eller vedligeholdelse af færdigheder

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere	<i>Medinddragelse: Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgers ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpen så længe som muligt.</i>	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	De udvalgte borgere beskriver, hvordan de kan gøre så meget som muligt selv i hverdagen, og kan deltage i forskellige aktiviteter omkring personlig pleje og huslige gøremål. 2 af de adspurgte borgere har rehabiliterende indsatser. Ingen af dem har oplevet, at medarbejderne har snakket mål med dem, men at hjælperne generelt er meget opmærksomme på at spørge, hvad der kan hjælpes med i dag, men taler ikke decideret om mål.
Borgere	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at du bliver spurgt og inddraget i at klare flest mulige dagligdags aktiviteter selv, f.eks. støve af, vande blomster, rydde op, rede seng, hvis du kan? Har du selv tænkt nogle mål for, hvordan du vil holde dig i gang så længe som muligt? Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, i forhold til at bevare dine færdigheder længst muligt? Kommer du til træning/motion på Aktivitetscenter?		En borger fortæller, at hun lige før hun fyldte 90 år, faldt og fik et lårbensbrud. Havde efterfølgende et rehabiliteringsforløb på Skovbo, som borger var meget glad for, og roser meget. Har et mål om at gå rundt om sit spisebord mindst x 1 daglig, og går til stolegymnastik på KCH x 1/ ugen. En borger kunne godt tænke sig at få en bedre vejtrækning. Kommer ikke til træning eller i aktivitetscentret, men kommer ud næsten daglig. Har selv sat sig et mål, at han skal udenfor daglig og gå ned til huset længere nede ad vejen, uanset vejret. Går med rollator og holder pauser undervejs, hvor han sidder på rollatoren.
Øvrigt	Er der noget, du savner, i forhold til træningsaktiviteter eller hjælpemidler? Gør du selv noget ud over de daglige aktiviteter, for at holde dig aktiv og selvhjulpen så længe som muligt? Motionscenter, gåture, andet?		Er ikke interesseret i flere aktiviteter eller hjælpemidler. Ønsker sig mere tid af hjælpere for at træne de hverdagsaktiviteter, som er vanskelige for borger.

Tema 5: Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Borger har mulighed for at komme ud af sin bolig, for at stimulere til aktivitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.</i> 1) Hverdagsliv: Oplever du tryghed og livskvalitet i hverdagen? Oplever du, at din dag almindeligvis går med noget, du synes er rart/interessant/ meningsfuldt? Ensomhed: Får du dækket dit behov for at være sammen med andre? 2) Selvbestemmelse: Får du selv lov til at bestemme døgnrytmen/dagens program i forhold til din hjælp? 3) Borgers ønsker og mål: Oplever du, at medarbejderne ved, hvad der er vigtigt for dig i dagligdagen og dit liv? Oplever du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov? Kommer du udendørs en gang imellem? Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte borgere oplever tryghed og livskvalitet i hverdagen. Er godt tilfredse med deres boliger, som er blevet indrettet, så de kan være der med diverse hjælpemidler. To af borgene har ingen ønsker om at flytte. Alle adspurgte borgere har pårørende eller andet netværk, som kommer og besøger dem ud over hjemmeplejen, og de føler sig ikke ensomme. En borger oplyser, at han ikke har indflydelse på, hvornår han bliver hjulpet op om morgenen. "Det er når de får tid til mig". En borger oplyser, at han indordner sig hjælperne og deres rytme, men generelt selv kan bestemme meget. En borger oplyser at have meget selvbestemmelse. Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt
Borgeroplevet kvalitet	Kommer du i Aktivitetscentret til samvær eller aktiviteter? Er du blevet spurgt, om du har lyst til at deltage i aktiviteter? Hvis ja til Aktivitetscenter, hvor tilfreds er du med de aktiviteter, der tilbydes?	☒ Meget tilfreds ☐ Tilfreds ☐ Hverken eller ☐ Utilfreds ☐ Meget utilfreds	En af borgerne kommer fast i aktivitetscentret for at træne eller have samvær med andre. Øvrige borgere ønsker ikke aktivitetscenter.

Tema 6: Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at de medarbejdere, du er i kontakt med kender dig og din historie? Oplever du, at medarbejderne taler pænt til dig, generelt er venlige og omsorgsfulde? Oplever du, at den hjælp du modtager er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig? Hvis der er samarbejde og dialog mellem medarbejdere og dine pårørende, sker det så på en måde, som du ønsker og har givet samtykke til?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	En borger oplever, at personalet kender hendes historie og er meget søde. "Er gode til at tage hensyn". Synes at alle hjælpere er lige imødekommende, og er også søde ved dem som kommer. En borger oplyser, at der er forskel på hjælperne. Fortæller at nogen bare går ind om morgenen og går i gang, uden at sige hej eller godmorgen først. Oplever dog, at plejen taler ordentligt til ham, at de kender hans historie En borger er meget godt tilfreds. Synes ikke at der er forskel på den hjælp, som han modtager af forskellige medarbejdere. De adspurgte borgere oplever generelt medarbejderne som værende meget imødekommende og hjælpsomme, og at der udvises respekt for deres privatliv. Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har ikke anbefalinger ud over at hilse ordentligt, når man kommer ind hos borger
TILSYN IAGTTAGELSER:	Kommunikation/dialog mellem borger og medarbejder opleves respektfuld og værdig	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	

Tema 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
APV i hjemmet <i>Leverandør</i>	APV er beskrevet i journal under Boligforhold	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: APV i borgerens hjem ikke oprettet. Har ydelser flere gange i døgnet. B2: APV fint udfyldt B3: APV fint udfyldt
Generelle oplysninger <i>Alle</i>	Skemaet <i>Generelle oplysninger</i> , som er væsentlige for alle faggrupper, er oprettet, og opdateret inden for det seneste år	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Borger 1: nej Borger 2: aktivt, 3 ud af 19 felter udfyldt. Helbredsoplysninger er ikke udfyldt. B3: Aktivt: 8 ud af 19 udfyldt. Helbredsoplysninger er udfyldt.
Helbredstilstande Sundhedslov <i>Sygeplejerske (oprette og opdatere)</i> <i>Visitation (oprette)</i>	- Helbredstilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? Helbredstilstande er ofte årsager til nedsat funktionsevne. Hænger de sammen med aktive funktionsevnetilstande?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: 7 tilstande gjort aktive: 3 ikke udfyldt, 4 delvis udfyldt. B2: 6 tilstande aktive. Meget sparsomt beskrevet. Ingen indsatsmål. B3: nogle nye, nogle gamle. Delvis opdateret. B4: relevante aktive, men kun delvis opdaterede
Funktionsevnetilstande Servicelov <i>Leverandør og visitation i samarbejde</i>	Funktionsevnetilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? Dvs. relevante funktionsevnetilstande er beskrevet, niveaupræciseret og opdateret.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: nogle tilstande mangler, f.eks. <i>ændre kropstilling</i> , borger liftes. Én tilstand er gjort aktiv, men ikke udfyldt. B2: OK B3: Flere tilstande ikke opdateret – har RH-ydelser på disse. Mange faglige notater ikke korrekt beskrevet, følger ikke guiden.
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Leverandør og sygeplejerske i samarbejde</i>	Helbreds- og funktionsevnetilstande er beskrevet og præciseret i forhold til den bevilgede støtte ift ernæring. - Det fremgår af tilstande, hvis borger har behov for særlig kost (blød kost, fortykket væske etc.) - Det er dokumenteret, at borger helbredsmæssigt har behov for ernæringsvurdering og relevant ernæringsindsats	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: småt drikkende (dok i SEL), har støtte til at indtage drikkevarer. Ikke beskrevet i Helbredstilstand. Ingen vægtkontroller. B2: Iflg notater småtspisende. Svær KOL. Terminalerklæret. Visiteret 6/3 2023 til vægtkontrol, men ingen vægtmålinger tilgængelige. Ingen handlingsanvisning på Vægtkontrol. Tilstand ikke udfyldt om kost/ernæring

	- Der er handlingsanvisninger/døgnrytmeplan på borgers behov for hjælp ift måltider (mad fra bord til mund) Borger tilbydes regelmæssig vejning (hvis relevant)		SEL: Har ydelser til tilberede mad. B3: Lungesyg borger. Vægtkontroller er dokumenteret. Helbredstilstande omkring ernæring ikke fagligt opdaterede. Borger er undervægtig. Indsatsmål eller handlingsanvisning ikke oprettet/opdateret. B4: Udredning + meget fin handlingsanvisning på ernæring (udarbejdet af kostkonsulent) Tilsyn anbefaler fokus på ernæring, både ift helbred og indsatser på SEL.
Indsatser <i>Visitationen</i>	Indsatser - svarer de til det, der er beskrevet i borgers tilstande og iagttaget ved tilsyn? - Vurderet efter tilsynsbesøg	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ja B2: ja B3: nej. En del gamle ydelser (<i>planlagt ikke bestilt</i>) og RH-ydelser fra 26/5 2023 – dette trækker ned i opfyldelsen af indikatoren
Dokumentation Indsatsmål <i>Leverandør</i>	Der er oprettet indsatsmål for relevante SEL-indsatser? - Fokus: indsatser med rehabiliterende sigte <i>og/eller</i> - Fokus: at borger vedligeholder sine færdigheder	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1 og B2: ingen indsatsmål på SEL B3: ingen indsatsmål, heller ikke på RH-ydelser B4: ingen indsatsmål, heller ikke på RH-ydelser Indikator er i lav grad opfyldt Der er mangler i opfyldelsen, med potentiel betydning for borgernes autonomi. Arbejdsgang for indsatsmål vil kræve en betydelig og målrettet indsats i hele Vordingborg Kommune, hos alle leverandører, for at kunne afhjælpes. Tilsynet anbefaler, at Vordingborg Kommune beslutter et mål for acceptabel opfyldningsgrad af denne indikator.
Dokumentation Handlingsanvisninger <i>Leverandør</i>	Handlingsanvisninger: er de oprettet og opdateret inden for de seneste 6 mdr? Det fremgår af handlingsanvisninger/ døgnrytmeplaner: - Borgers indsats - Medarbejder indsats - Særlig opmærksomhed, f.eks. hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker og hvordan støtten tilrettelægges, så borger aktivt kan deltage og vedligeholde færdigheder. Særlig opmærksomhed ved rehab-indsatser.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: oprettet, men ikke koblet på indsatser. Øvrigt OK, men meget kortfattet B2: døgnrytmeplan DAG aktiv fra 9/1 og 31/1 2023, ikke opdateret siden B3: døgnrytmeplan DAG aktiv + handlingsanvisninger OK B4: fine handlingsanvisninger ift kost, men øvrige handlingsanvisninger ikke fyldestgørende

Dokumentation afvigelser <i>Leverandør</i>	Fokus: Tilbagemeldingspligt til visitationen mhp. tilpasning af tilstande eller indsatser Der er dokumenteret opfølgninger/evalueringer og afvigelser på tilstande i observationsnotater og/eller opfølgningsopgaver til visitationen	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ja B2: ja B3: ja, men ikke ift RH-ydelser B4: ja, men ikke ift RH-ydelser
Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en <i>Samlet faglig vurdering</i> på borgers sag i Omsorg, pleje og træning vedr. §83 indsatser? Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: nej, ikke på SEL-indsatser, men på §118 og Rehab. B2: nej B3: nej Tilsyn tager dette emne op i Visitationen.
Borger har modtaget afgørelse <i>Visitationen</i>	Har borger modtaget en skriftlig afgørelse på de indsatser, der aktuelt er visiteret? Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: nej B2: nej B3: nej Tilsyn tager dette emne op i Visitationen.
Samlet konklusion på journalgennemgang ved tilsyn	Kvalitets-målepunkt: journal er stort set opdateret på alle områder, og borgers aktuelle helbreds- og funktionsniveau fremtræder tydeligt af tilstandshjul og beskrivelser.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Lav/middel B2: Lav B3: Lav B4: middel Indikatorerne er i middel grad opfyldt - Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats - Tilsynet har flere anbefalinger.
TILSYN DOKUMENTATION ANBEFALINGER	Vurdering: Dokumentationen er delvist fyldestgørende beskrevet, men mangler generelt evalueringer og opdateringer, så det er ikke borgers aktuelle funktionsniveau, der træder tydeligt frem. Funktionsevne- og helbredstilstande er udfyldt i varierende grad, og flere tilstande mangler opdatering i relation til borgernes aktuelle funktionsniveau. Handlingsanvisninger er ikke beskrevet med rehabiliterende sigte.		

Tilsyn anbefaler:

- *Generelle oplysninger:* tilsyn anbefaler en genopfriskning af, hvad der skal skrives i de enkelte felter under *Generelle oplysninger* – jfr *FSIII Guide til Generelle oplysninger*, så alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger.
- *Generelle oplysninger:* At helbredsoplysninger udfyldes på struktureret vis i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme i *Generelle oplysninger*, så det hænger sammen med aktuelle medicin, og hvem der har opfølgningsansvar (læge/ambulatorium)
- *Funktionsevnetilstande:* tilsyn anbefaler, at den detaljerede beskrivelse og udfyldelse af funktionsevnetilstande genopfriskes for alle som opdaterer funktionsevnetilstande, ud fra [*FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune*](#)
- *Helbredstilstande:* tilsyn anbefaler, at beskrivelser/tilstandsnotat i helbredstilstande beskrives efter [*FSIII Guide til Helbredstilstande*](#), og på en måde, så det hænger sammen med funktionsevnetilstande og aktuelle medicin. Det er ofte en helbredstilstand, der forårsager en nedsat funktionsevnetilstand.
- *Indsatsmål:* tilsyn anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang, hvor der ved rehabiliterende indsatser opsættes mål for indsatsen, evt. sammen med rehab-team, så der kan evalueres struktureret på indsatserne ved distriktsdage.
- *Indsatsmål:* tilsyn anbefaler, at medarbejdere reflekterer over, om nogle borgere (som ikke har rehabiliterende indsatser) kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger skrives ind i døgnrytmeplan/handlingsanvisninger, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt.
- *Handlingsanvisninger:* tilsyn anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang for, hvordan handlingsanvisninger (eller døgnrytmeplaner) formuleres, så enhver afløser kan gå ind og pleje borger i alle tre vagtlag. I handlingsanvisningen skal det fremgå, hvad borger selv skal udføre og træne, særligt ved rehabiliterende indsats, men det gælder også alle andre borgere, som skal vedligeholde deres færdigheder.
- *Ernæring:* tilsyn anbefaler, at der udvikles arbejdsgange som sikrer, at der dokumenteres relevant på borgere, som kan have et ernæringsproblem. Både SEL og SUL handlingsanvisninger skal hænge sammen ved ernæringsproblematikker.

Tema 8: Kompetencer og udvikling – personale.

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> hvordan borgere støttes i at varetage så meget som muligt af egen personlige pleje eller andre hverdagsaktiviteter, såsom at vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord eller lignende.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte medarbejdere kan give mange fine reflekterede eksempler fra praksis.
Medarbejdere <i>Støtte ved borgers måltider</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange som fremmer, at den enkelte borger motiveres og opnår en positiv oplevelse af måltidet. - arbejdsgange som sikrer, at der serveres måltider/tilpasset kost efter den enkelte borgers ernæringsbehov.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte medarbejdere kan give fine reflekterede eksempler fra praksis. En medarbejder viser fin handlingsanvisning på sin telefon, som understøtter borgers behov for støtte. Der er iflg medarbejdere kommet mere fokus på ernæring. Viden og kompetencer viser sig ikke tydeligt i dokumentationen på borgernes ernæringstilstande. Se anbefalinger under dokumentation.
Medarbejdere <i>Udvikling/ vedligehold af borgers færdigheder</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan borger kan motiveres og støttes til at udvikle eller vedligeholde egne færdigheder, så længe som muligt. (særligt fokus på rehabiliterende indsats i hjemmet) - hvordan små mål i hverdagen kan fastsættes sammen med borger, for at vedligeholde sine færdigheder eller nå sine mål for rehabilitering	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejderne kan redegøre for borgers behov for vedligehold af færdigheder, men savner sparring fra rehabiliterende team i forhold til aktiviteter omkring rehabiliterende indsats, ved borgere med rehab-ydelser. Medarbejdere fortæller, at de snakker med borgerne om små mål i hverdagen, f.eks. "kunne gå ud i haven om 2 uger" De oplever dog også, at borgere ind imellem har urealistiske mål, som det kan være en balancegang at støtte dem i. Tilsyn anbefaler tættere samarbejde med rehabiliterende team, så hjælpere ude ved borger ved, hvordan de skal motivere og træne borger til at blive selvhjulpne igen.
Medarbejdere <i>Borgers selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - at den enkelte borgers hverdag og ønsker er kendt af medarbejdere, og at borger støttes i at deltage i relevante aktiviteter og samvær.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ved faste hjælpere hos borgere kender de fleste hjælpere deres borgere rimeligt godt, kender deres ønsker og kan vejlede om aktivitetstilbud.

	- hvordan hjælpen i hverdagen ydes under hensyn til borgers individuelle ønsker og behov, og samtidig kan passes ind i medarbejders køreplan.		
Medarbejdere <i>Opfølgning på borgers tilstande.</i> <i>Tilbagemeldingspligt ved ændringer.</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/sygeplejerske/læge/demenskoordinator/ eller andre fagpersoner. - arbejdsgange ift tilbagemeldings-pligt til visitationen, så hjælpen løbende kan tilpasses aktuelle behov for hjælp.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte medarbejdere skriver observationsnotater, og kan redegøre for arbejdsgange ift at formidle viden videre, bl.a. ved triagemøder. Tilbage melding til visitationen sker oftest via disponent. Tilsynet anbefaler , at der kommer mere fokus på borgere med rehabiliterende indsatser, at der bliver meldt tilbage til Visitationen med evaluering af indsats, og om evt. revurdering af indsatser
Medarbejdere <i>Introduktion, viden søgning, faglig viden og kompetenceudvikling</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - introduktion af nye medarbejdere - hvordan de kan finde procedurer, standarder og vejledninger. - at de har de nødvendige kompetencer til at udføre arbejdet eller hvis de ikke har - læring og/eller regelmæssig undervisning i hverdagen eller mangel på samme	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere har beskrevet fine introduktionsprogrammer og eksempler fra praksis. Medarbejderne oplyser, at de kan finde diverse procedurer m.m. på Intranettet og i mapper hjemme på kontoret. Tilsyn anbefaler afskaffelse af mapper, hvis de findes, da det kræver konstant opdatering og vedligehold. Adspurgte medarbejdere oplever generelt at have den fornødne viden til deres arbejde (har alle flere/mange års erfaring) og at de har gode sparrings- og undervisningsmuligheder på trods af en travl hverdag. Triage-møder opleves som en god gevinst og som gode læringssituationer.
Medarbejdere <i>Dokumentation i omsorgsjournal</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan de kan opdatere Generelle oplysninger - hvornår og hvordan tilstande skal opdateres - hvordan og hvor de skal dokumentere i journalen, ift indsatsmål, handlings-anvisninger/døgnyrteplan og observationsnotater.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere kan fint redegøre for og demonstrere dokumentation ift medicin, og i middel grad redegøre for arbejdsgangene ift øvrig dokumentation. Gennemgåede journaler ved tilsyn viser nogle mangler, som interviewede medarbejdere dog ikke er alene ansvarlige for. Tilsynet anbefaler , at ledelsen sikrer, at det igangværende fokus på dokumentation fastholdes, herunder at det sikres, at alle journaler er fyldestgørende og opdaterede.

	- hvordan de skal oprette opgaver i Nexus mhp opfølgning/evaluering, både internt og eksternt. - hvordan de skal dokumentere medicinbehandling		Fokusområde kunne være indsatsmål og handlingsanvisninger ved borgere, som har rehabiliterende indsatser.
Medarbejdere <i>Arbejdsmiljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø? Medarbejdere kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, hvor det dokumenteres, og hvordan det følges op.	De adspurgte medarbejdere beskriver deres arbejdsmiljø som værende godt, " det er en god arbejdsplads", hvilket også kan ses af mange medarbejdere, som har været ansat i flere/mange år. Medarbejderne oplever, at de er gode til at holde hinanden oppe i stramme tider, men at de godt kan blive stærkt udfordret, når der er sygdom i personalegruppen, og flere borgere skal nås på kortere tid. Det har de det ikke godt med, og borgerne er heller ikke helt tilfredse. Der er meget køretid med forholdsvis lange afstande i distriktet (Østmøn, Stege og Ulvshale/Nyord), og det er ikke indregnet ret meget i kørelisterne. Ved udfald af internet er det en ulempe, at de ikke kan tilgå ydelserne på borger, for at skrive afvigelser. Det må vente til de kommer online igen. Forflytningsvejleder har ved tilsyn fint beskrevet arbejdsgange for APV. AMIR/forflytningsvejleder oplyser, at en APV i hjemmet ikke kan oprettes på telefonen, og at det er en udfordring, at de ikke kan bestille APV hjælpemidler via telefonen. De skal ind til en PC.	

Leder	Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvordan medarbejdere opdateres om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarderne indeholder, og formidler videre til medarbejdere. Hvordan sikrer I, at borgere med rehabiliterende indsatser bliver trænet via de bevilgede ydelser, og at der bliver fulgt op på dem?	Medarbejdere har beskrevet fine introduktionsprogrammer og eksempler fra praksis. Leder er meget opmærksom på hele tiden at følge op på medarbejdernes kompetencer ift dokumentation, spørge ind til det etc. Der lægges meget vægt på daglig faglig udvikling/opdatering i hverdagen, bl.a. vha triagemøder hver morgen, læringscaféer, lægeundervisning og Nexus-undervisning Leder er i Stege x 1 om ugen for at mødes med medarbejderne, som har et personale rum i Sundhedscentret, for at følge op diverse.
--------------	---	---

	Hvordan følger ledelsen op på og sikrer, at medarbejderne dokumenterer i omsorgsjournal efter gældende retningslinjer?	
Leder	Kan I skaffe den fornødne kvalificerede arbejdskraft? Leder kan redegøre for, hvordan arbejdsopgaver planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige? Har tilsynet set og gennemgået arbejdstidsplaner? ☐ Ja ☒ Nej ☐ Ikke relevant	Leder fortæller, at det kan være en udfordring at få vagtplanen til at gå op. Ved ledige stillinger er det et noget blandet ansøgerfelt med mange ikke-egnede, men modtager heldigvis en del uopfordrede ansøgninger fra hjælpere, som selv møder op med ansøgning, og de prioriteres meget ofte højt i den samlede pulje af ansøgere. Så der opleves ikke problemer med rekruttering. Kørelisterne er iflg både leder og medarbejdere den største udfordring i hverdagens løsning af opgaver, der er lange afstande = kørsel i distriktet, og der skal ikke mange afvigelser til, før hele dagens program kan vælte. Det opleves i meget høj grad, at den visiterede tid til borger er i underkanten, og at der ikke tages højde for kørsel mellem borgerne, kørsel som også tager en del tid, selv om ruterne planlægges geografisk meget hensigtsmæssige.
Udvikling og indsatsområder det kommende år	Leder kan redegøre for, hvordan den faglige udvikling sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne: ja Leder har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: • Fortsætte udviklingen af triagemøder, som opleves som en stor gevinst for centret • Lægeundervisning med emner som er relevante for alle medarbejdere • Læringscaféer, specielle emner bl.a. Nexustræning	

Bilag 1: VURDERINGSSKEMA

¹ Vurderingerne er markeret med farve, og afgøres af graden af opfyldelse af indikatorer/ formål beskrevet i Kvalitetsstandarder:

	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.