

Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Afdeling for Pleje og Omsorg 2023

Fritvalgsområdet – Privat leverandør af pleje og praktisk hjælp

Hjemmepleje privat leverandør: Omsorgspleje



Generelle oplysninger om leverandør 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
Omsorgspleje ApS, Aarsleffsgade 7, 4760 Vordingborg
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Virksomhedsleder: Nina Christoffersen
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsynsbesøg
29. november 2023 kl. 7.30 - 12.30.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 borgeres 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 leder af virksomheden. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejderes adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsynet er 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 privat leverandør Omsorgspleje er en meget velfungerende organisation, med engagerede medarbejdere og ledelse, som lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Interviewede borgere udtrykker generelt høj tilfredshed med den hjælp de modtager til rengøring, personlig pleje og måltider.

En ægtefælle spørger til afløsning i hjemmet, da han er meget skuffet over, at det ikke er en mulighed i Vordingborg kommune. Tilsynets udsøgte borger er dement, meget vredladet og meget svær at få lov at hjælpe. Ægtefælle udfører en meget stor del af den personlige hjælp til borger f.eks. toiletbesøg hele døgnet, hjælp ved måltider etc, og kan ikke forlade borger alene i hjemmet. Savner at komme ud, men kan ikke få afløsning i hjemmet.

En kørestolsbruger bor i anvist ældrebolig, men kan ikke selv komme ud på sin terrasse, fordi der kun må bevilges rampe foran hoveddøren. Savner meget selv at kunne komme ud på terrassen om sommeren.

Ingen af ovenstående er Omsorgsplejes ansvar, men blot iagttagelser ved tilsynet.

Borgerne oplever en respektfuld og anerkendende omgangsform fra samtlige medarbejdere, og tilsynet oplever en ligeværdig omgangstone med plads til humor og kærligt drilleri i samspillet.

Tilsynet vurderer efter observation under besøg og interviews af borgere, at medarbejderne i høj grad inddrager borgerne i at vedligeholde deres færdigheder, og borgerne motiveres til at deltage aktivt i plejeaktiviteter.

Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne, og de oplever gode muligheder for at udvikle deres kompetencer via daglig sparring.

Målopfyldelse ved tilsyn (jfr, formål med uanmeldt tilsyn):

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven, i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet, samt i henhold til kommunens kvalitetsstandarder. Borgerne tilkendegiver generelt høj tilfredshed med hjælpen, og tilsynet oplever overordnet en god faglig kvalitet.

Tilsynet vurderer, at hjælpen i Omsorgspleje tilrettelægges og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.

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

Tilsynet vurderer, at Omsorgspleje opfylder indikatorer for dokumentation i høj grad, afhængig af indikator.

Omsorgspleje har ikke ansvaret alene for dokumentation, da det er et fælles samarbejde mellem visitation, sygeplejersker i distrikter og Omsorgspleje.

Virksomheden havde tidligt i 2023 tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed, og Omsorgspleje har derfor arbejdet målrettet og meget fokuseret på deres dokumentationspraksis. Dette kan også ses ved journalaudit, der er kun få mangler ved dette tilsyn, og ingen af betydning for borgernes sikkerhed. Tilsynet har kun få anbefalinger omkring dokumentationspraksis.

Tilsynet vurderer, at Omsorgspleje generelt overholder sin tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationsenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.

Tilsynets anbefalinger - er drøftet med ledelse efter tilsynet:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat sikrer, at alle medarbejdere følger gældende praksis for dokumentation

Tilsyn anbefaler, at ledelsen sikrer, at det igangværende fokus på dokumentation fastholdes, herunder at det sikres, at alle journaler er fyldestgørende og opdaterede. *Se anbefalinger under Dokumentation.*

Tilsynet anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang for at inddrage borger i egne mål for at vedligeholde færdigheder, og flette dem ind i indsatsmål og handlingsanvisninger

Tilsyn anbefaler, i forhold til ***Ernæring***, at der udvikles arbejdsgange som sikrer, at der handles og dokumenteres relevant på borgere, som kan have et ernæringsproblem. Både SEL og SUL handlingsanvisninger skal hænge sammen ved ernæringsproblematikker.

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: Privat leverandør - Omsorgspleje ApS

	Emner	Vurdering tilfreds
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I meget høj grad
Tema 3	Kvaliteten af madservice (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 3	Kvaliteten af hjælp til måltider (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I meget 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 meget høj grad
Tema 7	Dokumentation i omsorgsjournaler er tilfredsstillende	I høj 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	"Jeg er meget tilfreds, men de kommer jo ikke helt ud i hjørnerne, som jeg selv gjorde" "Jeg er tilfreds, men jeg synes ikke de gør rent helt ude i kanterne. Jeg prøver selv at klare min håndvask ind imellem, men gulv og bag toilettet kan jeg ikke selv klare" "vi er meget tilfredse med rengøringshjælpen, og betaler for lidt ekstra"
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?		Nogle af de adspurgte borgere har pårørende, som hjælper med indkøb og anden praktisk hjælp, som vinduespudsning, tørre støv af, vasketøj eller anden rengøring end almindelig støvsugning. En ægtefælle betaler selv for vinduespudsning og støvaførring i deres hjem.
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	Èt hjem ses noget nusset/snavset efter 4 uger uden rengøring, især badeværelsesgulvet, bag toilettet og i brusehjørne. Rengøringshjælpen var dog lige startet op, da tilsynet kom på besøg, så det blev ordnet, mens tilsynet var der. De øvrige hjem meget fine, rene og ryddelige. Generelt fremtræder de besøgte hjem pæne, ryddelige, rengjorte og hjælpemidler rene. 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

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	"der kommer flere forskellige, skiftende hjælpere, de kommer og går, men jeg synes, jeg får den hjælp jeg har brug for. Jeg gør det, jeg selv kan, men det er ikke ret meget." "meget tilfreds, synes at jeg modtager den hjælp, jeg har behov for" 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, selv om hun er plaget af smerter. Er frustreret over ikke at kunne det samme som tidligere. Oplever at plejen er god til at lytte. "vi er begge tilfreds med hjælpen og synes at vi får den hjælp, der er behov for"
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	Besøgte borgere fremtræder velsoignerede. 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 flere hjælpemidler i alle besøgte hjem. I alle hjem placeret hensigtsmæssigt og ryddeligt. Et hjem har en toiletbadestol og kørestol, som ægtefælle selv har købt. Kørestolen er lettere at slå sammen end den borger havde lånt af kommunen. Et hjem med lift. Medarbejder kan fint beskrive arbejdsgange vedr. brugen af denne.

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	Alt i orden i de besøgte hjem. Hjemmesygeplejersker fra distrikter kommer i alle tre hjem og doserer medicin.
--------------------------	---	---	---

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	B1: Modtager madservice fra Det Danske Madhus, 5 hovedretter om ugen. Meget tilfreds med maden. B2: får ikke madservice, og ønsker det heller ikke. Køber færdigretter. Synes at maden fra madservice er for dyr. B3: Ægtefælle laver selv varm mad, så vidt det er muligt
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)	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"meget tilfreds" "meget tilfreds med hjælpen"
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	En af de besøgte borgere indtager sit måltid siddende i lænestol, med et sengebord hen foran. Borger oplyser, at det fungerer bedst for hende. Der ses et virvar af medicin og ting på samme sengebord, men det er borger selv, der vil have alt inden for rækkevidde. Hjælper forsøger fint at placere morgenmaden imellem det hele. Øvrige borgere spiser ved spisebord.

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 selvhjulpent 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	Tilsyn vurderer efter observation under tilsyn og interviews af borgere, at medarbejderne i høj grad inddrager borgerne i at vedligeholde deres færdigheder, og borgerne motiveres til at deltage aktivt i opgaver eller træning.
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?		Ingen af de adspurgte borgere 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, og sætter borger i gang, men ikke decideret om mål. Omvendt har de adspurgte borgere heller ikke selv tænkt konkrete mål. De adspurgte borgere mener alle, at hjælperne kender dem så godt, at de godt ved, hvad der vigtigt for borgerne i forhold til at holde deres færdigheder ved lige og holde dem i gang. En borger kommer til træning x 1 om ugen i Træning & Sundhed.
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 selvhjulpent så længe som muligt? Motionscenter, gåture, andet?		En af borgerne fortæller, at hun ihærdigt forsøger at træne sig selv så meget som muligt, men bliver hurtigt træt og får smerter. Er ude at gå med rollator, når vejret er til det. En borger ønsker ikke at bevæge sig mere. Vil helst bare sidde i sin lænestol og se tv, læse ugeblade og lignende. En borger er hukommelsesvækket, men kan gå rundt med rollator og ledsagelse. (ægtefælle)

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, og at hjælperne langt hen ad vejen ved, hvad der vigtigt for borgerne. "Jeg er tilfreds med min hverdag, kan sagtens få tiden til at gå med at se tv, læse ugeblade og lignende. Synes selv jeg kan bestemme meget af dagens program, og at hjælperne i Omsorgspleje tager hensyn til de fleste af mine ønsker. " "de faste hjælpere ved godt, hvad der er vigtigt for mig" "Jeg kunne godt tænke mig at komme mere ud, men kan ikke selv. Har ingen pårørende til at køre mig ude. (kørestolsbruger) Har ikke været ude i lang tid. Kunne godt tænke mig en rampe ud til terrassen, så kunne jeg måske selv komme lidt ud, men det må jeg ikke få af kommunen, fordi jeg har en rampe ved hoveddøren." (borger bor i anvist ældrebolig, hvor der alligevel er behov for ramper)
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	B1: nej, og ønsker det heller ikke B2: ikke længere, var ellers glad for det, men jeg magter det ikke længere B3: ægtefælle ønsker afløsning i hjemmet, kan ikke selv komme ud og have et socialt liv.

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	"Skiftende hjælpere, men hjælpen er lige god, uanset hvem der kommer, og de taler alle sammen ordentligt og pænt til mig." "der kommer flere forskellige hjælpere, nogen mere faste end andre og der er forskel i måden at pleje på og hvad personalet ved, der skal udføres. Jeg har kun oplevet én hjælper, jeg ikke kunne sammen med, men hun kommer her ikke mere". "de taler alle sammen pænt til mig" En adspurgte pårørende er meget tilfreds med alle de hjælpere, der kommer i huset. Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger
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	Tilsynet bemærker under tilsynsbesøgene en respektfuld og anerkendende kommunikation i samspillet mellem medarbejdere og borgere under personlig pleje og anden hjælp. God og meget omsorgsfuld afventende adfærd ved dement borger, som var verbalt voldsom ind imellem, og som ikke ville hjælpes.

Tema 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

Emne/ansvarlig	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 orden B2: APV i orden B3: APV ikke oprettet. Borger er flyttet i ældrebolig aug 2023.
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	1: meget udførligt udfyldt og beskrevet (Omsorgspleje og Solhøj) 2: meget udførligt udfyldt og beskrevet (Omsorgspleje og Solhøj) 3: meget udførligt udfyldt og beskrevet (Omsorgspleje og Rosenvang)
Helbredstilstande Sundhedslov <i>Sygeplejerske</i> (oprette og opdatere) <i>Visitation</i> (oprette)	- 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: 11 aktive tilstande, 2 af dem ikke beskrevet. Resten OK. (Solhøj sygepl) B2: 12 aktive tilstande, alle OK (Solhøj sygepl) B3: 6 aktive tilstande, alle OK (Rosenvang sygepl) Alle hænger godt sammen med funktionsevnetilstande og indsatser.
Funktionsevne-tilstande Servicelov <i>Leverandør</i> og <i>visitation</i> i samarbejde	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: alle tilstande er beskrevet, nogle få er opdateret indenfor 6 mdr. B2: tilstande oprettet ved brækket arm i sept. 2023, revurderet okt 2023. OK. B3: tilstande ikke opdateret de sidste 6 mdr. Nogle tilstande kunne godt trænge til at blive opdateret så de følger retningslinjer.
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Leverandør</i> og <i>sygeplejerske</i> i samarbejde	Fokus: Borgere med ernærings-problematikker 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: diabetes og småtspisende. Står til TO+, men ikke bevilget vægtkontrol. Har SEL-ydelser til at tilberede mad + madservice, men klarer selv at spise/drikke. B2: svingende vægt, vægtkontrol hver 4. uge. Der er ikke et konkret mål eller handlingsanvisning på evt. vægtændring. Vægtkontroller er udført OK. B3: vægtkontrol hver 4. uge pga demens. Der er ikke et konkret mål eller handlingsanvisning på evt. vægtændring.

	- Der er handlingsanvisninger/døgnrytmeplan på borgers behov for hjælp ift måltider (mad fra bord til mund) Borger tilbydes regelmæssig vejning (hvis relevant)		Vægtkontrol er udført én gang i 2023, ydelsen startet op i juli 2023 Har SEL-ydelse til støtte med at drikke, men meget få evalueringer på, hvordan det går.
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: indsatser bør "ryddes op" B2: ok B3: indsatser bør "ryddes op"
Dokumentation Indsatsmål <i>Leverandør</i>	Der er oprettet indsatsmål for relevante indsatser på SEL? - Fokus: mål for borgers egen indsats i forhold til at vedligeholde sine færdigheder	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ingen af de udsøgte borgere har fået oprettet indsatsmål for, hvordan de kan vedligeholde egne færdigheder så længe som muligt. Kunne være relevant ved alle 3.
Dokumentation Handlingsanvisninger <i>Leverandør</i>	Handlingsanvisninger er oprettet/opdateret inden for de seneste 6 mdr? Det fremgår af handlingsanvisninger/døgnrytmeplaner: - Borgers indsats i forhold til, hvordan borger aktivt kan deltage og vedligeholde færdigheder. - Medarbejder indsats - Særlig opmærksomhed, f.eks. hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker, særligt fokus på kost/ernæring eller lignende.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Døgnrytmeplan, opdateret 22/4 2023 (Dag) og 4/5 (Aften) Borgers indsats meget lidt beskrevet. Medarbejders indsats meget udførligt beskrevet. Særlig opmærksomhed på diabetes og AK. B2: Døgnrytmeplan, opdateret 8/11 2023 (Dag og aften) Borgers indsats ikke udfyldt. Medarbejders indsats meget udførligt beskrevet. B3: Døgnrytmeplan, opdateret 8/3 2023 (Dag) og 2/5 (Aften) Borgers indsats ikke udfyldt. Medarbejders indsats meget udførligt beskrevet. Særlig opmærksomhed på adfærd. Indikator er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt

Dokumentation afvisninger <i>Leverandør</i>	Fokus: Tilbagemeldingspligt til visitationen mhp. tilpasning af tilstande eller indsatser Der er dokumenteret opfølgninger/evalueringer og afvisninger på tilstande i observationsnotater og/eller opfølgningssopgaver til visitationen	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Indikator er i høj grad opfyldt - Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats: opdatering af funktionsevnetilstande på én borger - Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne
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 Omsorgsplejes 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	Ikke oprettet i Nexus på nogen af de udsøgte borgere. Kan være i gammel journal – dette ikke tjekket. Der er mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats (tages op i visitationen efter tilsyn)
Borger modtaget afgørelse <i>Visitationen</i>	Har borger modtaget en skriftlig afgørelse på de indsatser, der aktuelt er visiteret? Denne indikator er ikke Omsorgsplejes 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	Indikator opfyldt på alle udsøgte borgere
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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt Der er få mangler i opfyldelsen omkring udfyldelse af helbreds- og funktionsevnetilstande, 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. Se nedenstående.
TILSYN DOKUMENTATION	Vurdering og styrker: <i>Generelle oplysninger:</i> meget fint, udførligt og struktureret beskrevet på alle de udsøgte journaler, efter retningslinjer i FSIII Guide til Generelle oplysninger , og alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger. <i>Helbredstilstande:</i> generelt godt udfyldt og opdateret. Tilsyn anbefaler fortsat fokus på, 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. <i>Funktionsevnetilstande:</i> generelt godt beskrevet, nogle kunne trænge til en opdatering. Tilsyn anbefaler, at den detaljerede beskrivelse og udfyldelse af funktionsevnetilstande genopfriskes for alle som opdaterer funktionsevnetilstande, ud fra FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune		

Omsorgspleje overholder generelt sin tilbagemeldingspligt, bortset fra nogle få fundne undtagelser (nyere opdateringer i borgeres funktionsevnetilstande)

Tilsynet anbefaler:

- *APV i borgers hjem:* det er kun en enkelt journal, der mangler APV registrering ved tilsynet. Tilsyn anbefaler fortsat positivt fokus på, at der på alle borgere, som har hjemmehjælp oprettes skemaet *APV i borgers hjem* under fanen Boligforhold og adgangsforhold. Dette er også oplysninger af stor værdi, hvis borger indlægges, og udskrivelsesteam kan se APV-forhold.
- *Observationsnotater:* samtlige observationsnotater er koblet på nærmest samtlige tilstande. Dette er unødvendigt, og forstyrrer observationer/evalueringer under de enkelte tilstande. F.eks. er der flere observationsnotater om toiletbesøg under helbredstilstand Problemer med personlig pleje, som er oprettet med indsatsen omsorgstandpleje. Tilsynet anbefaler, at der fokuseres på at kun at relatere observationsnotater på relevante tilstande.
- *Indsatsmål:* tilsyn anbefaler, at medarbejdere reflekterer over, om nogle borgere kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger og skrives ind i døgnrytmeplan/handlingsanvisninger, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt. F.eks. "gå frem og tilbage i stuen 5 gange hver formiddag, for at vedligeholde sin gangfunktion" eller lignende små overkommelige mål.
- *Handlingsanvisninger:* døgnrytmeplaner er generelt godt beskrevet i Omsorgspleje. Tilsyn anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang for, hvordan borgers indsats kan flettes ind i beskrivelserne (jfr ovenstående indsatsmål), så alle medarbejdere kan læse, hvad borger selv skal udføre og træne i hverdagen, hvis muligt, for at vedligeholde sine 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	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 hverdags-aktiviteter, 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	Medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgange, men oplever også, at de indimellem er presset på tid i forhold til at lade borger gøre tingene selv, da det ofte tager længere tid.
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	En af interviewede hjælpere er uddannet pædagogisk assistent og forklarer fint, hvad der skal til nogle gange for at motivere borger. Fortæller at handlingsanvisninger skal rettes til under den hjælp, som der udføres hos aktuelle borger. En anden interviewet hjælper forklarer fint, hvordan den småtspisende borger kan motiveres til at spise og drikke. En borger har SEL-ydelse til støtte med at drikke, men meget få evalueringer på, hvordan det går.
Medarbejdere <i>Udvikling/vedligehold af borgers færdigheder</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvad der skal til, for at borger motiveres og støttes til at klare så meget som muligt selv, så længe som muligt. - hvordan små mål i hverdagen kan fastsættes sammen med borger, for at vedligeholde/udvikle sine færdigheder	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere meget obs på at borgerne skal gøre så meget som muligt selv, og kan alle fint redegøre for arbejdsgange ift at borger kan vedligeholde sine færdigheder. Der er ikke en formaliseret arbejdsgang for at tale mål med borger, mere en "snak" undervejs under arbejdet. Skrives ikke ind i indsatsmål.
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. - hvordan hjælpen i hverdagen ydes under hensyn til borgers individuelle ønsker og behov, og samtidig kan passes ind i medarbejders køreplan.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Interviewede medarbejdere er alle meget opmærksomme på at spørge ind til tøjvalg, ønsker til mad mm, og hvordan borger har det. Ved faste hjælpere hos borgere kender de fleste hjælpere deres borgere rimeligt godt, kender deres ønsker og kan vejlede om aktivitetstilbud. Ved nogle borgere kan den visiterede tid ikke give plads til både borgers ønsker og behov og medarbejders opgaver/køreliste, f.eks. gåture eller anden træning som kunne være godt for borger.

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	Medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgange omkring videreformidling og tilkald af hjælp i nødsituationer. Samarbejde med sygeplejersker i distrikter beskrives som godt. "Ringer til sygeplejerske i distrikt, som har overordnet ansvar for plejen. Varierer lidt hvordan samarbejdet er, afhængigt af, hvor travlt sygeplejerskerne har". Medarbejdere opretter opgaver til både sygeplejersker og visitationen efter retningslinjer. Journal-audit viser lidt manglende tilbage-meldinger til visitationen (se under dokumentation) men ikke af væsentlig og afgørende karakter.
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 et introduktionsprogram, hvor de følger en erfaren kollega 2-3 dage i "føl-ordning", afhængig af, hvad ny kollega har med i bagagen. Adspurgte medarbejdere oplever at have den viden de har brug for. Oplyser også at have små jævnlige læringsseancer med faglige emner, særligt under morgenmøderne.
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/døgnyrmeplan 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 arbejdsgangene ved øvrig dokumentation. Har en gang imellem ekstra tid til at dokumentere. Medarbejdere dokumenterer selv observationer i Nexus på telefonen. Videregiver større ændringer i handlinger videre til enten leder eller planlægger.

	- hvordan de skal oprette opgaver i Nexus mhp opfølgning/evaluering, både internt og eksternt. - hvordan de skal dokumentere medicinbehandling		Gennemgåede journaler ved tilsyn viser nogle få mangler mest omkring opdateringer på tilstande (se under dokumentation), som interviewede medarbejdere dog ikke er alene ansvarlige for. En borger har SEL-ydelse til støtte med at drikke, men meget få evalueringer på, hvordan det går.
Medarbejdere <i>Arbejds miljø</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.	Adspurgte medarbejdere er meget glade for at arbejde i Omsorgspleje og oplever ikke et arbejdsmiljø, som er stressende eller for hårdt at være i. Der er ofte travlt, men medarbejderne beskriver et godt indbyrdes samarbejde, hvor man hjælper hinanden under pressede perioder. "Vi kan sparre med hinanden, og det tages op i gruppen, når der skal opdateres handlingsanvisninger" "Leder og AMIR er gode til at lytte og tage hånd om problemer. Vejleder om feks brug af stålif" APV er oprettet i nogle af journaler og der anbefales fokus på dette. Det er et arbejdsredskab, som både medarbejdere, visitationen i Udskrivelser og andre bruger.	

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 medarbejdere arbejder målrettet med at borgere vedligeholder deres færdigheder? Hvordan følger ledelsen op på og sikrer, at medarbejderne dokumenterer i omsorgsjournal efter gældende retningslinjer?	Introduktion af nye medarbejdere er beskrevet af både leder og medarbejdere. Leder informerer løbende om ny viden ved morgenmøder, hvor der også tages borgere op med særlige opmærksomhedspunkter (triage) Vedligehold af borgers færdigheder ligger meget i den daglige pleje i forvejen, der er sparsom tid visiteret til borger, så de bliver nødt til at gøre noget selv. Leder er meget utilfreds med visitationens bevillinger efter overgang til standardtider, og at det skal være så svært at få ændret tiderne. Bl.a. forflytninger kan ikke nås på visiteret tid på en tung borger, som skal liftes eller vendes mange gange på et døgn for at forebygge tryksår. Forsøger at vedligeholde medarbejdernes kompetencer i Nexus løbende.
--------------	---	---

Leder	Kan I skaffe den fornødne kvalificerede arbejdskraft? Har du overenskomstaftaler for dine medarbejdere? Har alle dine ansatte en ansættelseskontrakt? 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	Ingen problemer med at skaffe nye medarbejdere. Bruger ikke vikarer længere, kører primært med faste medarbejdere. Har både overenskomstaftaler og ansættelseskontrakter for sine medarbejdere. Arbejdstidsplaner hænger nogenlunde sammen, men leder er også med i vagtdækningen for at undgå vikarer. Leder er interviewet over telefon, da hun var i nattevagter på tilsynsdagen.
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 Virksomheden havde tidligt i 2023 tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed, og Omsorgspleje har derfor arbejdet målrettet og meget fokuseret på deres dokumentationspraksis. Dette kan også ses ved journalaudit, der er kun få mangler ved dette tilsyn, og ingen af betydning for borgernes sikkerhed. Leder har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: Styrke virksomheden efter at ledelse er reduceret og arbejde på at styrke faglighed og sammenhold i medarbejdergruppen. Venter på ny ældrelov, hvor borgere og leverandører selv planlægger hjælpen "helhedspleje" for at videreudvikle dette i virksomheden. Små planer om et "Omsorgshus" og handicapkørsel.	

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.