

Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Afdeling for Pleje og Omsorg 2023

Fritvalgsområdet – Privat leverandør af pleje og praktisk hjælp

Hjemmepleje privat leverandør: **Curae**



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
Curæ hjemmepleje, Stokkedrevet 10, 4760 Vordingborg
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Leder af virksomhed: Bettina Steen og Sandra Steen
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsynsbesøg
23. november 2023 kl. 7.00 - 12.30.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 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. På besøgsdagen blev 2 borgere dog ændret til borgere på "suppleant-listen" pga. sygdom og andet. Alle 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, 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 Michael Fiksdal 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 Curae er en velfungerende organisation, med engagerede medarbejdere og ledelse, som lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet har under borgerbesøg fået positive tilkendegivelser fra borgere og pårørende, de er generelt tilfredse med den hjælp, de modtager til rengøring, praktiske opgaver og måltider. Adspurgte borgere oplever ligeledes at få den pleje og omsorg, de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af denne hjælp.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de i samarbejdet med borgerne, motiverer dem til at gøre så meget som muligt selv, for at vedligeholde deres færdigheder, men er ofte udfordret på tiden til at nå målet med dette, da borgerne ofte har brug for mere tid end visiteret tid, til at gøre tingene selv.

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne for ovenstående, med de udfordringer der ellers er i en travl hverdag.

Adspurgte borgere og pårørende oplever selvbestemmelse og tryghed, og at der tages hensyn til deres vaner og ønsker. Tilsynet har iagttaget en meget høj grad af ligeværdig, anerkendende og respektfuld kommunikation i hjemmene, mellem borgere og hjælpere.

Tilsynet har mødt engagerede medarbejdere under tilsynsbesøgene, som overholder hygiejniske principper, forflytningsretningslinjer og retningslinjer for medicinhåndtering.

Medarbejderne oplyser, at de oplever at have de nødvendige kompetencer til at løse de faglige opgaver, og ledelsen lægger stor vægt på løbende at få integreret de bedste muligheder for kompetenceudvikling for medarbejderne.

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.

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

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

Tilsynet vurderer, at Curae opfylder indikatorer for dokumentation i middel til høj grad. Curae har ikke ansvaret for dette alene, da det er et fælles samarbejde mellem visitation, sygeplejersker i distrikter og Curae. Tilsynet vurderer, at leverandøren har arbejdet målrettet med dokumentationspraksis, men har dog konstateret mangler, og tilsynet har flere anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at Curae overholder sin tilbagemeldingspligt i middel grad, 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:

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

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at det igangværende fokus på dokumentation i omsorgsjournal fastholdes, herunder at det sikres, at alle journaler er opdaterede. Se anbefalinger under dokumentation.

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.

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

Tilsyn anbefaler, 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.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager op med medarbejdere, hvordan "den travle medarbejder" ikke opleves negativt hos borgerne, så de ikke oplever, at medarbejdere "hele tiden kigger på telefoner" eller siger "det har jeg ikke minutter til".

Tilsynet anbefaler, at Curae skærper sin tilbagemeldingspligt til visitationen, når borgeres tilstande ændrer sig markant, også til det bedre, så indsatser tilpasses Vordingborg Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau.

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 Curae

	Emner	Vurdering
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 høj grad
Tema 3	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 meget 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	Alle udvalgte borgere har lige nu rengøringshjælp hver 14. dag. Én er meget bekymret for og vred over den kommende ændring til hver 4. uge. 1 af de udvalgte borgere ønskede at rengøringshjælpen var oftere, da borger ikke oplever den som nok, men i øvrigt er tilfreds med den. "Jeg er meget godt tilfreds". En borger er meget fokuseret på hvor mange minutter hjælperen har til rengøring. Er af Tilsynet blevet informeret om, at borger er bevilget: hjælp til grundlæggende rengøring, og at det ikke handler om minutter, men om opgavens løsning. Indikatorerne er i høj grad opfyldt Der er få mangler i opfyldelsen, som er oplyst til ledelsen efter tilsynet
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 pårørende hjælper med indkøb og anden praktisk hjælp, som vinduespudsning, tørre støv af, vaske tøj eller anden rengøring end almindelig støvsugning. En borger har ingen pårørende til at hjælpe med praktisk hjælp ud over den bevilgede hjælp. Køber sig til mere hjælp.
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	Ét hjem er lidt nusset (13. dag), men der er også planlagt rengøring dagen efter. I et andet hjem er der mange ting og møbler i hjemmet, men det er borgers måde at leve på. Hjemmet ser rent ud. 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? Oplever du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov, og andet som er vigtigt for dig ift pleje og omsorg? 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	"Borger er tilfreds med hjælpen. Forsøger selv at gøre, hvad der er muligt. Der motiveres til hjælp til selvhjælp." "Glad for fast hjælper. Men der opleves skiftende hjælpere, hvilket ikke er tilfredsstillende. Oplever de skiftende tidspunkter i forhold til hjælpen svær, da borger aldrig ved, hvornår de kommer. Er dog generelt tilfreds." "Hjælpen kommer nogle gange kl. 11 til morgenpleje, og en halv time senere til frokostbesøg, det er alt for kort tid. Besøg ligger for tæt, oftest i weekenden. En hjælper skal have fri kl 12, og så kommer froksthjælpen for tidligt for mig." "Jeg gør selv alt det, jeg kan" 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 • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt
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	B1: 2 hjælpere ved forflytning med stålift, stor tung mand. B2: Hjælpemidler placeret flere steder, ikke så meget plads omkring, og borger er kørestolsbruger. Det er dog borger selv, der vælger at have ting stående allevegne. B3: fin

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	Ved alle adspurgte borgere er doseringsæsker med cpr og navn. I ét hjem stod der virkelig meget medicin fremme på 2 sofaborde, borgers på det ene, og ægtefælles på det andet, men de havde selv styr på det, og Curae er ikke involveret i deres medicin. Borger og ægtefælle blev opfordret til at finde en mere sikker opbevaringsplads af al deres 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 ☒ Ikke relevant	Ingen af de adspurgte borgere får mad fra kommunen tilbud om madservice.
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	B1: Borger er meget tilfreds med hjælpen til at få anrettet mad. B2: Ingen hjælp til måltider. B3: spiser stort set ikke fast mad, men får kun flydende ernæring (efter eget ønske) Tilfreds med hjælpen, men oplever i weekenden, at morgenmåltid og frokostmåltid ligger for tæt på hinanden.
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	B1: Morgenmad er fint tilberedt/anrettet. Men den varme grød har stået i noget tid, inden borger kommer til bordet, da hjælper lavede den, mens borger var på badeværelset. Grød næsten kold, da borger skulle spise. Borger var dog tilfreds alligevel. B3: overvejende sengeliggende. Hjælper forsøger at få borger til at sidde mere op, når hun skal drikke, men borger lægger sig igen. Borger kan godt rejse sig op at sidde, hvis hun vil/kan.

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

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejder	<i>Medinddragelse mål: 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	Tilsyn vurderer efter observation under tilsyn og interviews af borgere, at medarbejdere i høj grad inddrager borgerne i at vedligeholde deres færdigheder, og borgerne motiveres til at deltage aktivt i opgaver eller træning. Nogle borgere er dog svære at motivere.
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?		B1: Ja men træner ikke nok. Har vederlagsfri fysioterapi. B2: Borger har flere hjælpemidler og træningsmaskiner i hjemmet, som borger selv træner med. Borger udfører selv de ting der er muligt. Kommer også til vederlagsfri fysioterapi x2 ugen. B3: "ingen træning, kan ikke noget, ligger bare her." Kommer ikke ud selv, kan kun med hjælp. kan kun sidde 10-15 minutter ad gangen. Ingen af borgerne har selv tænkt mål for at vedligeholde deres færdigheder. Ingen af borgerne har oplevet, at medarbejderne har snakket konkrete mål med dem, men at hjælperne generelt er meget opmærksomme på "få dem i gang".
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?		B1: Oplever manglende lyst og initiativ. "Jeg burde nok træne noget mere. Men jeg skal skubbes afsted for at få det gjort" B2: Der udtrykkes ikke behov for yderligere. B3: ikke motiveret for træning, men kan godt se nytten af det.

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) Samlet oplevelse 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) Samlet oplevelse 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, og bliver der taget hensyn til dine ønsker? Kommer du udendørs en gang imellem? Kommer du ud i det omfang, du gerne vil? Kommer du i Aktivitetscentret til samvær eller aktiviteter? Er du blevet spurgt, om du har lyst til at deltage i aktiviteter?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"Hverdagen mangler indhold. Tv'et kører hele døgnet. Læser lidt." Borger oplever høj grad af selvbestemmelse i eget liv. Er god til selv at koordinere hjælpen. "Oplever at hjælperne efterhånden kender mig godt." Ingen problemer med at få dagen til at gå. "Oplever det svært med de mange forskellige personer, der kommer og at tidspunkter er varierende, så der kan jeg ikke selv bestemme noget. Har dog nogle medarbejdere, som er mere faste, og de kender mig godt" "Min dag går med at se TV og læse" "Personalet gør det de skal, men tidspunkterne i weekenden er ikke gode, besøg morgen og frokost ligger alt for tæt. det kan jeg ikke selv få lov at bestemme noget over." "Jeg kommer ikke ud. Skal have hjælp for at komme udendørs, og jeg kan ikke sidde op ret længe ad gangen" Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt
Borgeroplevet kvalitet	Hvis ja til Aktivitetscenter, hvor tilfreds er du med de aktiviteter, der tilbydes?	☒ Ikke relevant	Ingen af de adspurgte kommer i aktivitetscenter, eller ønsker det.

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	Adspurgte borgere oplever, at alle medarbejdere er søde og imødekommende, og taler pænt/respektfuld til dem. Og også kan lave lidt sjov ind imellem. To borgere oplever skiftende medarbejdere og kan bedst lide at have en fast hjælper. "de er søde og venlige, men hjælpen er ikke lige god hver gang, fordi de ikke kender mig. Vil helst have en fast hjælper." "Forskellige hjælpere, men hjælpen oftest lige god." "De tager ikke telefonen, når man vil have kontakt med lederen." 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
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 borger under personlig pleje og anden hjælp.

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	Ikke udfyldt på nogen af de udvalgte borgere. Muligvis registreret i gammel journal (ikke undersøgt), men ikke i Nexus.
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	B1: nogle felter er udfyldt. Kunne være relevant med flere oplysninger, da borger ikke er så gammel. B2: ikke oprettet B3: Mange felter fint udfyldt. Kunne være relevant med lidt flere oplysninger, da borger ikke er så gammel.
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: 6 aktive tilstande, 3 er robotkonverteret nov. 2022. Nogle ikke beskrevet efter retningslinjer. Sårpleje fin. (sygepl. Solhøj) B2: Alt OK. (sygepl. Ulvsund) B3: 2 tilstande aktive. I betragtning af borgers mange SEL-indsatser, burde flere tilstande måske være aktive. Har iflg. <i>Generelle oplysninger</i> både en knogle- og tarmsygdom. (sygepl. Rosenvang)
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: 17 tilstande aktive, fint beskrevet og opdateret B2: 14 tilstande aktive og beskrevet. 11 af dem er dog robotkonverteret nov. 2022, og ikke opdateret siden. B3: 7 tilstande aktive, kun 2 er beskrevet, den ene er robotkonverteret i 2022. Egenomsorg og husligt arbejde ikke beskrevet, selv om borger har ydelser til personlig pleje både morgen og aften, samt rengøring og måltider.
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Leverandør og sygeplejerske i samarbejde</i>	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.)	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Helbredstilstand <i>Problemer med fødeindtag</i> er aktiv med fagligt notat: "Bliver ikke i stand til at indtage føde". Har ingen ydelser på hverken SEL eller SUL. Ingen vægtkontroller. B2: OK

	- Det er dokumenteret, at borger helbredsmæssigt har behov for ernæringsvurdering og relevant ernæringsindsats - Der er handlingsanvisninger/døgnrytmeplan på borgers behov for hjælp ift måltider (mad fra bord til mund) Borger tilbydes regelmæssig vejning (hvis relevant)		B3: I Helbredsoplysninger på <i>Generelle oplysninger</i> er skrevet: "har tarmlidelse som gør at appetitten er ringe" - Der er ikke oprettet helbredstilstand på dette. - Der er oprettet måltids-ydelser på SEL "Lave mad", men ikke beskrevet hvorfor. Fagligt notat er mere en handlingsanvisning.
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	Nogle få indsatser bør revurderes på to af de besøgte borgere, dette er oplyst ved tilsynets feedback til ledelsen og videregivet til visitationen.
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 borgerne har i journalen fået oprettet indsatsmål. Kunne være relevant i forhold til at vedligeholde færdigheder.
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: 4 døgnrytmeplaner + 8 handlingsanvisninger B2: 2 døgnrytmeplaner + 10 handlingsanvisninger på SEL. B3: 3 døgnrytmeplaner + 11 handlingsanvisninger på SEL. Borgers indsats er stort set ikke beskrevet i nogle af dem. 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, undtagen "borgers indsats" • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

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: Ok B2: Har RH-Toiletbesøg bevilget 2020. Ikke meldt til visitationen. Har 39 SEL-indsatser i alt, tilstande og indsatser ikke revurderet eller opdateret i 2023. B3: OK
Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en <i>Samlet faglig vurdering</i> på borgers sag i Omsorg, pleje og træning? Denne indikator er ikke Curaes 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. Der er iflg notat aug 2023 ændret en del i ydelser, men der er ikke oprettet et afgørelsesnotat. B2: nej (er måske i gammel journal. Ikke undersøgt) B3: nej (er måske i gammel journal. Ikke undersøgt) • 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 Curaes 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: ja B2: nej (er måske i gammel journal. Ikke undersøgt) B3: nej (er måske i gammel journal. Ikke undersøgt)
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 middel grad opfyldt Der er en del 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: Dokumentationen fremstår i middel grad opdateret og fyldestgørende beskrevet. Dokumentationen mangler generelt 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. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er velbeskrevne i henholdsvis handlingsanvisninger og døgnrytmeplaner. Der er ikke helt struktur på, hvornår det ene eller det andet vælges, men det arbejder Curae på. Kan udvikles lidt på vedligehold af færdigheder – se nedenstående.		

En journal er meget mangelfuld, borger har mange indsatser x flere i døgnet, men ingen oplysninger om tilstande følger med ved evt. indlæggelse.

Tilsynet anbefaler:

- *Generelle oplysninger:* tilsyn anbefaler en genopfriskning af, hvad der skal skrives i de enkelte felter – jfr [FSIII Guide til Generelle oplysninger](#), så alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger.
- *Generelle oplysninger:* tilsyn anbefaler, at helbredsoplysninger udfyldes på struktureret vis (punktform) i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme, 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.
Curae er anbefalet at kontakte sygeplejersker i distrikter, for at få opdateret på deres borgere.
- *Indsatsmål:* tilsyn anbefaler, at medarbejdere reflekterer over, om nogle borgere kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger skrives ind i 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.
Tilsynet anbefaler: at der udvikles en arbejdsgang, hvor ”borgers indsats” beskrives mere detaljeret i forhold til, hvad borger selv kan gøre, for at holde sine færdigheder vedlige. Evt. små træningsmål, f.eks. ”gå 10 meter formiddag og eftermiddag” osv.
- *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. Anbefales at styrke samarbejde med distrikts-sygeplejersker ved borgere, som har ernæringsproblematikker.

APV i borgers hjem: tilsyn anbefaler, 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.

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 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	Er iagttaget under tilsynsbesøgene.
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	Medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgange og give eksempler på borgere, hvor kosten er af stor betydning for borgers velvære og mave-/tarmfunktion. Tilsynet anbefaler øget fokus på at få dokumenteret disse ting på tilstande, da det ikke kan ses på de udsøgte journaler.
Medarbejdere <i>Vedligehold af borgers færdigheder</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan borger kan motiveres og støttes til at vedligeholde egne færdigheder, så længe som muligt. - hvordan små mål i hverdagen kan fastsættes sammen med borger, for 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	Medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgange ift at borger kan vedligeholde sine færdigheder, og det iagttages også under tilsynet. Der er ikke en formaliseret arbejdsgang for at tale mål med borger, mere en "snak" undervejs under arbejdet. Der er ikke en arbejdsgang for 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	De faste hjælpere har godt kendskab til deres "egne borgere". Nogle medarbejdere fortæller, at det kan være svært at give borgeren den tid, det reelt tager for dem at gøre tingene selv, og i det tempo de kan. Hjelperne oplever, at der ikke er tid nok til at støtte op om borgers selvhjælp. En borger oplever for kort tid mellem morgen- og frokost besøg, men at Curae ikke er lydhør for dette. Sagen er taget op med leder efter tilsyn.

Medarbejdere <i>Opfølgning på borgers tilstande.</i> <i>Tilbagemeldingspligt ved ændringer.</i>	Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på: - 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. Curae oplyser, at de er opmærksomme på at melde tilbage til visitationen, når der er markante ændringer i borgers situation. Samarbejde med visitationen er dog ikke altid så smidigt, leder oplyser om meget lang responstid fra nogle visitatorer (Møn-distrikter)
Medarbejdere <i>Introduktion, viden søgning, faglig viden og competenceudvikling</i>	Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på: - 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 3-4 dage i "føl-ordning", afhængig af, hvad ny kollega har med i bagagen. Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne, og de oplever gode muligheder for at udvikle deres kompetencer via daglige sparring. Nexus er for nogle medarbejdere stadig lidt svært.
Medarbejdere <i>Dokumentation i omsorgsjournal</i>	Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på: - hvordan de kan opdatere Generelle oplysninger hvornår og hvordan tilstande skal opdateres - hvordan og hvor de skal dokumentere i journalen, ift indsatsmål, handlings-anvisninger/døgnytmepplan og observationsnotater. - hvordan de skal oprette opgaver i Nexus mhp opfølgning/evaluering, både internt og eksternt. - hvordan de skal dokumentere medicinhåndtering	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere ikke så kendte med opdateringer på Generelle oplysninger. Medarbejdere dokumenterer primært observationsnotater og opretter opgaver. Medarbejdere kan oprette og opdatere handlingsanvisninger og observationsnotater, samt oprette opgaver og kvittere for medicin efter retningslinjer. Handlingsanvisninger forsøges tilrettet, når der er tid til det.
Medarbejdere <i>Arbejdsmiljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø?	Adspurgte medarbejdere er meget glade for at arbejde i Curae, nogle har været der i mange år. Medarbejderne beskriver et godt indbyrdes samarbejde, hvor man hjælper hinanden under pressede perioder.	

	Medarbejdere kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, hvor det dokumenteres, og hvordan det følges op.	APV er ikke oprettet i journaler og der anbefales mere fokus på dette. Det er et arbejdsredskab, som både medarbejdere, visitationen i Udskrivelser og andre bruger. Leder: Leder oplever, at der generelt er et godt arbejdsmiljø. De er gode til at samle op på hinanden. Leder samler op på medarbejdere, som kommer i svære relationer. Leder redegør for, at medarbejdere opfordres til, ved svære borgere/pårørende, altid at drøfte og aftale med leder, hvordan sagen skal håndteres, og at borgeren/pårørende kan henvende sig til leder, hvis noget ikke er i orden. Medarbejdere glade for denne opbakning.
--	---	---

Leder	Leder redegør for introduktion af nye medarbejdere Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvordan medarbejdere opdateres om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarden 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?	Nye medarbejdere følger med som "føl" i nogle dage, afhængig af, hvilke kompetencer de har i forvejen. Curae har en liste over kompetencer, som skal være i orden eller opnå i introduktionsperioden, så kompetenceprofilen er i orden. Medarbejdere opdateres om ny viden og info ved personalemøder. Ledelse er ved tilsynet blevet anbefalet at have mere fokus på at få dokumenteret i handlingsanvisninger, hvad borger selv skal træne og udføre ("borgers indsats"), når hjælper er på besøg, og så enhver afløser også kan læse det. Curae har jævnligt opfølgings-seancer om Nexus, særligt ved nye medarbejdere og medarbejdere, som har lidt svært ved det. Ledelse er ved tilsynet informeret om områder i Nexus, som kan være fokusområder det næste års tid (se anbefalinger under dokumentation) Leder oplever, at der er nogle medarbejdere i visitationen, som er svære at samarbejde med. Tilsyn tager dette op i visitationen.
Leder	Kan I skaffe den fornødne kvalificerede arbejdskraft? Har du overenskomsttaler for dine medarbejdere? Ja Har alle dine ansatte en ansættelseskontrakt? Ja Leder kan redegøre for, hvordan arbejdsopgaver planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.	Økonomi har gjort det vanskeligt at få vagtplanerne til at hænge sammen. Vordingborg Kommunes nye serviceniveau har kostet medarbejdere i firmaet, og andre medarbejdere har efterfølgende sagt op, fordi de fik større arbejdsbyrde og flere vagter.

	Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige? Har tilsynet set og gennemgået arbejdstidsplaner? ☐ Ja ☒ Nej ☐ Ikke relevant	Leder oplever det svært at skaffe kvalificeret arbejdskraft. Der er ikke mange ansøgere, og nogle stopper hurtigt igen, fordi det ikke lige var sagen med weekendvagter etc. Så det kan være svært at få kørelisterne til at gå op.
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 Faglig udvikling sker ofte løbende, når der opstår situationer ude hos borgere, som er relevante at tage op i samlet gruppe. Lederteam har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: - Dokumentation Nexus - Rekruttering - Få flere ufaglærte på skole. Der arbejdes mod at klæde ufaglærte på i forhold til at komme videre i uddannelsessystemet.	

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.