

# Bilag: Tilsynskoncept leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp

## Indhold

Samlet Hvidovre Hjemmepleje .....	1
Distrikt VEST .....	9
Distrikt NORD .....	18
Distrikt MIDT .....	27

## Samlet Hvidovre Hjemmepleje

### Bilag A: Måleområde, indikatorer og målemetode

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
	<b>Mål 1 Personlig pleje</b>	<b>98 % målopfyldelse = ingen bemærkninger</b>				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	18 point	1 = 0,5 point		2	
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de	18 point	1 = 0,5 point		2	

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
	modtager					
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bruger egne ressourcer	19 point			2	
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	14 point		1 = 0	6	
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	19 point			2	
	<b>Mål 2 Praktisk bistand</b>	<b>93 % målopfyldelse = ingen bemærkninger</b>				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	16 point	3 = 1,5 point	1 = 0	1	
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den	14 point	5 = 2,5 point	1 = 0	1	

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	praktiske bistand, de modtager					
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er tilrettelagt, så borgerne inddrages og bruger egne ressourcer	20 point			1	
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	16 point	1 = 0,5 point		4	
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	19 point	1 = 0,5 point		1	
	<b>Mål 3 Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere</b>	<b>97,5 % målopfyldelse = ingen bemærkninger</b>				
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil	21 point				

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen	21 point				
Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser	15 point		2 = 0	4	
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør ift. henvendelser om ændringer i hjælp, aflysning og lignende	21 point				
	<b>Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation</b>	<b>90 % målopfyldelse = få mindre væsentlige bemærkninger</b>				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en arbejdsplan/handleplan/plejeplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres.	11 point	2 = 1 point	8 = 0		

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser	20 point		1 = 0		
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser	21 point				
Audit plejefaglig dokumentation  Interviews medarbejdere	Der foretages løbende dokumentation i form af journalnotater af såvel akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang	17 point	4 = 2 point			
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed	20 point			1	
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem	20 point		1 = 0		

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
	<b>Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling</b>	<b>90 % målopfyldelse = få mindre væsentlige bemærkninger</b>				
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandardens og kontraktens krav til faglige kompetencer	3 point				
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Der er udarbejdet dækkende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)		3 = 1,5 point			
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og kvalitetsstandardens indhold	8 point	2 = 1 point			
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i	10 point		1 = 0		

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	forhold til deres opgaveløsning					
Interviews medarbejdere / ledelse	Medarbejderne oplever, at der bliver fulgt op på deres videregivelse af information om udvikling i borgers behov og andre forhold, der har betydning for ydelsers levering, omfang, indhold, mv.	9 point				
Interviews/ledelse	Der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede (f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring borgerens samlede situation	3 point	1 = 0,5 point			
	<b>Mål 6 Øvrige kontraktkrav til leverandør</b>	<b>67 % målopfyldelse = enkelte væsentlige bemærkninger</b>				
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol iht. kontraktens krav (afsnit 6.4)			3 = 0		

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelsesrapportering ved ændringer i visiterede/leverede ydelser.	3 point				
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem	4 point	2 = 1 point			



## Distrikt VEST

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	<b>Mål 1 Personlig pleje</b>					
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	6 point	1 = 0,5 point			<p>O: Vask om morgenen. Hjælper til selv. Borger har ingen plejeplan.</p> <p>DO: Borger fortæller, at borger tilbereder mad. Af visiterede og planlagte ydelser er anført, at borger får tilberedning og anretning.</p> <p>O: Meget selvhjulpen. Har rollator, men kan ikke løfte den. Spadserer meget.</p>
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager	7 point				<p>O: Er meget tilfredse, også pårørende der er med ved interview</p> <p>O: "Dejligt at der kommer liv i huset. Glad når der kommer nogen jeg kan tale med. Jeg går tur en gang hver 14. dag"</p> <p>O: "Har en fast hjælper, glad for hende. Bare ikke det er elever. De må ikke flytte stole"</p> <p>O: "De spørger altid"</p> <p>O: "De hjælper med badet på sådan en fin måde"</p>
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bruger egne ressourcer	7 point				<p>O: Gør det de selv kan (ægtepar)</p> <p>O: "Jeg gør så meget jeg overhovedet kan selv. Der kan ikke stå et glas før jeg tager det. Jeg klarer rengøring af fuglen selv"</p> <p>O: Jeg laver selv kaffen når de kommer og hjælper mig med morgenmaden"</p>

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	6 point			1	<p>O: Har klippekort og bruger det til ekstra personlig pleje.</p> <p>O: Jeg tørrer selv støv af.</p> <p>O: "De er meget opmærksomme" Fortæller om situation, hvor borger er faldet. Overbo kommer, får hjulpet borger op og henter vand. Og så kommer der en hjælper.</p> <p>O: En borger fortæller om et nyligt fald, hvor pgl. blev indlagt. "Fik fantastisk behandling. Kontaktede hjemmesygeplejersken om natten. De sendte straks et løftehold og så kom der 2 sygeplejersker"</p>
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandard	7 point				
	<b>Mål 2 Praktisk bistand</b>					
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	6 point	1 = 0,5 point			<p>O: "Fast hjælper er så sød. Kommer altid når man spørger om hjælp." "Weekenderne er lidt et problem. De kommer for sent. Ville gerne de kunne være her kl. 9" [af planlagte disponeret hjælp fremgår, at borger i weekenden modtager hjælp 10:35]</p> <p>DO: Borger fortæller at borger selv vasker tøj. Af visiterede og planlagte ydelser er anført at borger får vask i egen maskine.</p>

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske bistand, de modtager	7 point				O: "Visse ting er dyrt hos Intervare. Så går jeg over og køber ind." O: "Hun har ikke så meget tid. Hun støvsuger, tager badeværelset og vasker gulv. Hun er meget hjælpsom" Vi får vasket hver uge.
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er tilrettelagt, så borgerne inddrages og bruger egne ressourcer	7 point				O: "Vi laver det vi selv kan" O: "Vi taler om det, og så hjælpes vi ad. Badekarret det må de ikke tage. Så det tager jeg selv. "
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	5 point			2	O: "I hverdagene er der altid mulighed for at få ekstra hjælp. Det er der ikke i weekenden på samme måde" O: "Den eneste der kan se det er NN. Hun kan se når jeg har brug for hjælp til at lægge ex. tøj på plads. Så gør hun det.
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandard	7 point				

	<b>Mål 3 Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere</b>					
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil	7 point				<p>O: "Vi snakker og hygger. Det er dejligt"</p> <p>En borger er utilfreds med at de går fra vasketøjet. Men de fleste planlægger så det passer sammen med at de er her samtidig.</p> <p>O: "Det er meget fleksibelt. Vi sover lidt længe. Når vi nogen gange skal noget, så er de søde og kommer tidligere. Ellers passer det godt i hverdagen"</p>
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen	7 point				<p>O: "De kan lide at komme her. Det oplever vi. Nogen har svært ved at forstå min mand, så han oplever at være lidt uden for. Så kunne man godt ønske sig lidt mere tålmodighed"</p> <p>O: "De er meget søde og rare. Jeg er mest glad for at det er de samme der kommer. Det er tit de har travlt"</p> <p>"Når der kommer nogen fra SOS er de ligeglade med at skrive i samarbejdsbogen"</p> <p>O: "God og sød pige. Hun er effektiv og stadig meget medmenneskelig"</p> <p>O: Vil helst have vores faste kontaktperson, der kommer meget forskellige. De er søde. Når de bruger vikarer er de ikke alle lige søde.</p>
Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser	5 point			2	O: "Vi finder altid ud af det sammen. De er bare søde"

Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør ift. henvendelser om ændringer i hjælp, aflysning og lignende	7 point				<p>O: "Der bliver ikke aflyst hjælp. Dejligt det er nogen man kender der kommer"</p> <p>O: "De ændrer hele tiden, men vi taler altid om det. Får altid besked når jeg skal i bad. Ellers ringer jeg selv, hvis de kommer senere end 9.30"</p> <p>O: "Det fungerer fuldstændig som det skal. Enkelte tilfælde, hvor de har været forsinkede. Jeg er gladest når det er de samme der kommer"</p>
	<b>Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation</b>					
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en arbejdsplan/handleplan/plejeplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres.	3 point		4 = 0		<p>Handleplaner udarbejdes i hånden og ligger i borgers hjem. Dagvagt udarbejder (oplyst af gruppeleder aften).</p> <p>Gruppeleder dagvagt fortæller, at handleplaner udarbejdes og ligger elektronisk. Hjælper foretager selv, hvis der er ændringer. Hvis en medarbejder ikke er fortrolig med at udfærdige elektronisk, laves den i hånden og lægges eller hænges op i borgers hjem og ligger da ikke elektronisk.</p> <p>Tilsynet ser ikke nogle elektroniske handleplaner.</p>
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser	7 point				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser	7 point				

Audit plejefaglig dokumentation  Interviews medarbejdere	Der foretages løbende dokumentation i form af journalnotater af såvel akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang	5 point	2 = 1 point			DO: På en borgers journal ligger journalnotat på anden borger.  DO: I en borgers journal er der ikke notater siden 5.9.17, hvor det angives, at borger er kontaktet mhp. revisitation. Der er ikke foretaget revisitation, og der er ikke angivet, at kontakten er fulgt op. Borger er ikke revisiteret siden 2015.
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed	7 point				En borger er den 21. nov. visiteret til tilberedning af aftensmad. Der er ikke sendt avis til aftenvagt, hvorfor hjælpen ikke er iværksat. Avis alene sendt til dagvagt.  For en borger er der foretaget ændringer i den tid, der er visiteret til en ydelse. Der er ikke sendt avis desangående, ej heller nogen dokumentation om baggrund i journal.
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem	7 point				
	<b>Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling</b>					
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandardens og kontraktens krav til faglige kompetencer	1 point				I distriktet køres 2 grupper:  Gruppe 2: 2 SSA'er, 14 SSH'er og en SSA-elev og en SSH-elev.  Gruppe 6: 1 SSA'er og en yderligere pr. 1.1.18. 16 SSH'er. 2 SSA-elever  SSA'erne varetager helhedspleje, doseringer, triagering, TOB'ere egne borgere og borgere der ikke har hjemmesygeplejerske.

						<p>Grubeleder oplyser, at der er 2 hjemmetrænere i hver gruppe ift. rehabilitering. Der holdes opstartsmøde hos borgere sammen med terapeut, og så følger hjemmetræner op. Grubeleder fortæller, at der ikke findes arbejdsgangsbeskrivelse på det, men at dette er ved at blive udarbejdet.</p>
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Der er udarbejdet dækkende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)		1 = 0,5 point			<p>DO: Der findes instruksmapper på iPads og i mapper – en mappe på alle kontorerne. Instruksmapperne er under revision da tilsynet er på tilsynsbesøg, og det er vanskeligt at vurdere, om instruksmapperne er overskuelige og dækkende. I den mappe tilsynet får stillet til rådighed for gennemsyn, er der flere instrukser som fremgår to gange under forskellig overskrift og med forskellige datoer. Instrukser indeholder flere steder forskellige oplysninger.</p> <p>Grubeleder fortæller instrukser kommer på MEDmøde og sikkerhedsgruppens møder til drøftelse, når de revideres. Fortæller, at der, når instrukser skal revideres, så nedsættes konkret arbejdsgruppe ud fra hvilket emne det omhandler. Der findes ikke fast proceduregruppe.</p>
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og kvalitetsstandardens indhold	3 point				<p>UTH: grubeleder fortæller: Der sendes avis og skrives ind i fælles skema, som indberettet centralt. Der reflekteres over hændelser og der følges op ift. medarbejdere.</p> <p>Intro til nye medarbejdere i instruksmappe og kv.standard.</p> <p>O: Kender proceduremappen. Synes ikke at mangle nogle instrukser.</p> <p>O: En medarbejder har været vejleder i 15 år og bruger meget proceduremappe og kv.standarder til eleverne. Og bruger mappen hvis hun er i tvivl om noget.</p>

Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i forhold til deres opgaveløsning	3 point				<p>Grubeleder fortæller:</p> <p>Gennemgår kv. standard med nye medarbejdere. Nye medarbejdere kører med en erfaren ud. Sidemandsoplæring af erfarne, så ser man hvordan kollega gør.</p> <p>Triage – tager løbende borgerrettede emner i hverdagen.</p> <p>Gruppemøder hver 6. uge. Her er der undervisning og faglige temaer. Fx kontinens, demenskoordinator har været ude, sindslidelse, misbrug. Og så personalerrettede emner.</p> <p>O: medarbejder fortæller, at det er godt at have assistenter i gruppen. Det har givet lettere adgang til sparring.</p> <p>O: Fungerer super godt <i>”Vi er pisse gode oppe hos os” ”Triage fungerer super godt. Det er tid der er godt givet ud og vi får god viden. Giver også viden om andre borgere end egne. Det er godt”</i></p>
Interviews medarbejdere / ledelse	Medarbejderne oplever, at der bliver fulgt op på deres videregivelse af information om udvikling i borgers behov og andre forhold, der har betydning for ydelsers levering, omfang, indhold, mv.	3 point				<p>Triage: hvis borger i gul eller rød sendes avis.</p> <p>Der er en ressourceperson, som er særlig god til brug af iPads. Pgl hjælper kolleger til at bruge det.</p> <p>O: medarbejder fortæller at skrive avis, hvis der er ændringer. F.eks. når borger er i gul eller rød. Leder skriver i journal.</p> <p>O: Triage giver super god mening. Det er rigtig godt. Det giver et godt grundlag for at observere over tid. Og når man kommer hos borgere man ikke kender så godt, så er det rigtig godt at kunne se, om der er noget man skal være særlig opmærksom på.</p> <p>O: Jeg gør hos borger det der skal gøres. Og så sender jeg avis til grubeleder på iPaden. Hvis der er behov for ny ydelse/ekstra tid, så søges der hos visitationen og vi får hurtigt svar.</p>



Interviews/ledelse	Der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede (f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring borgerens samlede situation	1 point				Distriktsmøde hver 4. uge ml hjemmeplejen og sygeplejen. Her afklarer vi hvad der kan delegeres. Det fungerer godt.
	<b>Mål 6 Øvrige kontraktkrav til leverandør</b>					
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol iht. kontraktens krav (afsnit 6.4)			1 = 0 point		Der gennemføres ikke egentlig egenkontrol og tilsynet er ikke bekendt med at der findes procedure for egenkontrol.
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelsesrapportering ved ændringer i visiterede/leverede ydelser.	1 point				Skriver i journal, og noterer i system. Hvis rengøring flyttes ringer vi til borger og aftaler nyt tidspunkt. Noteres i systemet om flytning.
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem	1 point	1 = 0,5 point			DO: Tilsynet observerer, at for begge grupper står nøgleskabet åbent hen over dagvagten. Nøgler opbevares i nøgleskab, som er lukket og aflåst uden for vagtperioden. Nøgleskabet står således åbent i vagtperiode.  O: Data om borgere opbevares sikkert.

## Distrikt NORD

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	<b>Mål 1 Personlig pleje</b>					
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	5 point			1	
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager	5 point			1	O: "Jeg får udleveret medicin hver morgen" O: "De faste, som kommer, kender mig. Det er godt. Har en fast, der kommer hverdage, bortset fra på hendes fridag. Vikarerne ved ikke altid hvad de skal" O: "I starten var der masser af vikarer til aftenhjælpen. Nu er der styr på det med faste medarbejdere" O: "De er skide gode. Begge de faste piger, men også vikarerne"
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bruger egne ressourcer	5 point			1	O: "Jeg klarer også selv at vaske mig" O: "Jeg klarer selv den personlige pleje. Så det er bare medicinen jeg får hjælp til" O: "Jeg gør hvad jeg kan. Jeg får vaskekluden og så vasker jeg mig selv i ansigtet"
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger	4 point			2	IR: Oplever ikke behov grundet ægtefælde i hjemmet.

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
	ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov					O: "Nogle gange næsten for meget ☺Der er meget obs. på mig, det er så dejligt"
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandard	5 point			1	
	<b>Mål 2 Praktisk bistand</b>					
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	5 point			1	O: "De kommer hver 14. dag" O: Hjælp til tøjvask, støvsugning og indkøb.
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske bistand, de modtager	2 point	3 = 1,5 point		1	DO: Borger oplever, at der er for lidt tid til rengøring DO: Borger fortæller, at hun ikke synes hjælpen til indkøb er god. Borger ved ikke hvornår de kommer og er ikke forberedt. Og de har meget travlt når de kommer. Borger kan ikke nå at huske hvad borger har brug for. Borger fortæller derudover at borger gerne vil kunne købe ting man ikke kan få hos Intervare, fx friske slagtervarer. O: "De gør hvad de kan. Men de har ikke meget tid" O: "De gør hvad de skal, men det er jo kommunens niveau. Vi tilkøber ekstra rengøring i den uge hvor kommunen ikke kommer"
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er	5 point			1	O: "Jeg går og laver lidt. Og så hjælper min papdatter mig"

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	tilrettelagt, så borgerne inddrages og bruger egne ressourcer					O: Jeg vil helst gøre det selv O: Fortæller om, at vasketøjet er meget fint rent og lagt sammen. Fortæller, at borger selv stryger, sidder ned og stryger. O: "Tørrer selv støv af. I det omfang jeg kan. Og tager håndvask og toilet"
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	5 point			1	O. Køber selv småt ind i hverdagen. Vil gerne det hele selv, men hjælper er obs. på behov.
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	5 point			1	

	<b>Mål 3 Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere</b>					
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil	6 point				<p>O: Søde og flinke</p> <p>O: "Weekend har vi meldt fra, da kommunen kommer for sent. Så hjælper min ægtefælle mig"</p> <p>O: "Jeg kan selv komme i seng. Der er aldrig problemer med fleksibiliteten ift. at få hjælpen tilrettelagt så den passer. F.eks. når jeg skal på hospitalet"</p>
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen	6 point				<p>O: De er søde dem der kommer her. De har meget travlt om morgenen når de kommer med medicinen. De kommer lige ind og er ude efter 2 minutter.</p>
Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser	4 point		1 = 0 point	1	<p>IO: Har ikke tid til at kunne skifte ydelser til noget andet.</p> <p>O: Borger fortæller om klippekortsordning. Samler sammen, så der er tid til en tur i Rødovre Centret.</p> <p>O: "Klippekortsordningen bruger vil til f.eks. at komme ud og spise"</p>
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør ift. henvendelser om ændringer i hjælp, aflysning og lignende	6 point				<p>O: "Jeg oplever ikke at de aflyser eller flytter hjælpen"</p> <p>O: "De ringer altid og siger hvis hjælpen er forsinket"</p> <p>O: "De er aldrig forsinkede. En sjælden gang, det er måske sket en eller to gange"</p>

	<b>Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation</b>				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en arbejdsplan/handleplan/plejeplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres.	1 point	2 = 1 point	3 = 0	<p>IO: Der er ikke handleplan i hjemmet, men den er i mappe på kontoret. Den er ikke fyldestgørende ift. borgers brug af egne ressourcer og hvordan hjælpen skal leveres.</p> <p>IO: Handleplan ikke i hjemmet. Handleplan i mappe på kontoret er ikke fyldestgørende.</p> <p>IO: Ikke anvisende handleplan. Der er særlige forhold om vasketøj. Borger henter selv, hvis borger har det godt. Dette fremgår ingen steder. Problematik omkring afstøvning, ikke angivet noget sted.</p> <p>DO: Af køreliste fremgår af bemærkninger delvist, hvordan hjælpen skal gives. Der står personlig pleje, men ikke anvisende hvad der skal gøres. Ikke angivet borgers brug af egne ressourcer.</p> <p>Medarbejder: Hvis jeg skal ud til borger jeg ikke kender, spørger jeg kollega, læser på køreliste eller iPad. Og så tjekker jeg om der er handleplan i hjemmet.</p> <p>Grubeleder fortæller, at der i den ene gruppe findes en mappe, hvor borgernes handleplaner ligger, ud over at de ligger i borgers hjem.</p> <p>Vikarer får kørerliste. De har ikke adgang til KMD Care. De kan slå op i mappen (den ene gruppe) for handleplaner.</p>
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser	6 point			

Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser	6 point				
Audit plejefaglig dokumentation  Interviews medarbejdere	Der foretages løbende dokumentation i form af journalnotater af såvel akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang	5 point	1 =0,5 point			DO: Sparsomme journalnotater. Borger fortæller om at være meget svimmel. Notat på dette tilbage fra september, men ikke yderligere opfølgning.
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed	6 point				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem	6 point				
	<b>Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling</b>					
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandardens og kontraktens krav til faglige kompetencer	1 point				Grp. 1: 1 SSA'er + en mere pr 1.1.18. 17 SSH'er Grp. 3: 2 SSA'er og 16 SSH'er Har 4 timelønnede afløsere, typisk SSH'er og tidligere elever.

					<p>SSA'er har helhedspleje og får de mere komplekse borgere. Bruger dem også til nye borgere og borgere der er terminale. Og så er der opgaver fra triagering.</p> <p>Vi forbereder, at opgaver glider fra sygeplejen. Det kan f.eks. være doseringer, insulin, sårskifte.</p> <p>Gruppemøder hver 6. uge. Temaer kan fx være demens, alkohol o.lign.</p> <p>Har en demensnøgleperson i gruppen.</p> <p>Opstart nye medarbejdere: De kommer med kollega ud et par dage. Der findes en introplan for nyansatte assistenter, men ikke hjælpere. De får en mappe med fx "forgæves gang, medicin håndtering, telefonliste, rengøringsmidler og personaleregler"</p>
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Der er udarbejdet dækkende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)		1 = 0,5 point		Samme som for de andre distrikter.
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og kvalitetsstandardens indhold	3 point			<p>Medarbejderne kender proceduremappen. Regner med at instrukser kan ligge elektronisk når de overgår til CURA</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for at kende kv.standard, og at de formidles til eleverne.</p>



Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i forhold til deres opgaveløsning	3 point		1 = 0 point		<p>IO: En medarbejder oplever ikke, at der om morgenen er tid til nødvendig faglig sparring inden der køres ud. Der har været triagering om morgenen, og det var godt, for så var man opdateret inden man kørte ud. Og gruppeleder har ikke tid til at tale inden man kører ud på ruten og det kan afholde fra at spørge. Så går jeg nogle gange til assistent i stedet.</p> <p>O: Triagering til middage er godt. I starten var jeg skeptisk, men nu er jeg rigtig glad for det.</p> <p>O: Hvis jeg er i tvivl om noget når jeg er ude, så ringer jeg til assistent, sygeplejerske eller gruppeleder.</p> <p>Har en demensnøgleperson i gruppen. Hende bruger jeg også, og hun er rigtig god til at give viden til kolleger. Hun giver gode værktøjer og opmærksomhedspunkter.</p> <p>Vi er rigtig gode til at hjælpe hinanden.</p>
Interviews medarbejdere / ledelse	Medarbejderne oplever, at der bliver fulgt op på deres videregivelse af information om udvikling i borgers behov og andre forhold, der har betydning for ydelsers levering, omfang, indhold, mv.	2 point				<p>Triagering – borgere sættes i grøn, gul rød. Sendes avis til gruppeleder fra iPad og så gennemgår vi borgerne til triagemøde.</p> <p>Triagemøde giver god sparring på opgaver.</p>
Interviews/ledelse	Der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede (f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring	1 point	1 = 0,5 point			<p>DO: Oplever ikke altid at få besked ved indlæggelser. Oplever at kommunikationen med hospitalet kan være bedre, f.eks. når borgere kommer hjem og der er behov for værnemidler.</p>

	borgerens samlede situation					<p>O: Fungerer fint med visitationen. De lytter hvis vi melder noget ind. Nu tager de hjælpers ord for gode vare. Hjælpemidler fungerer godt, de kommer med det samme.</p> <p>Godt samarbejde med fx diætist, demens (har givet meget på kvaliteten).</p> <p>Genoptræning, rigtig godt med tværfaglig sparring. Rehabilitering fungerer også rigtig godt.</p>
	<b>Mål 6</b> <b>Øvrige kontraktkrav til leverandør</b>					
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol iht. kontraktens krav (afsnit 6.4)			1 = 0 point		Ikke procedure for egenkontrol. Ikke struktureret egenkontrol
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelsesrapportering ved ændringer i visiterede/leverede ydelser.	1 point				Aflyser aldrig, flytter evt. rengøring. Afvigelsesrapporteringer.
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem	2 point				Nøgleskab lukket da tilsynet er på besøg. Gruppeleder fortæller, at sidste mand der kører ud om morgenen lukker, ellers lukker gruppeleder.
Nye borgere – der holdes ikke opstartsbesøg hos alle borgere. Men de kontaktes pr. telefon mhp. hvornår hjælpen skal starte.						

Gruppenleder kommer alene i hjemmene hvis der er problemer ift. fx apv, pårørendesamarbejde eller hvis hjælper kommer og siger, at de ikke selv kan komme længere.

## Distrikt MIDT

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	<b>Mål 1 Personlig pleje</b>					
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	7 point			1	<p>O: "Ved ikke hvad jeg er bevilliget af hjælp. Men jeg synes jeg får det jeg har behov for"</p> <p>O: "Kan ikke komme på badeværelset. Så bades i sengen"</p> <p>O: Har en fast dagvagt. "Når min faste er væk så ramler det hele. Det gælder også om aftenen. Når de faste er der, så er det godt"</p> <p>O: Det fremgår af køreliste, at pgl. er visiteret til fodbad. Det har pgl. været, men nu visiteret til bad, og derfor tages fodbadet i den sammenhæng</p>
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager	6 point	1x0,5 = 0,5 point		1	<p>O: "Jeg får træning og er i dagcenter 2 gange om ugen. Ikke træning hjemme. Jeg kommer ud. Har rollator.</p> <p>DO: "Det svinger afhængig af medarbejderen. Min faste gør det godt mandag – torsdag. Dejligt at vide, at det er den samme"</p> <p>DO: "Weekenderne er ret pressede"</p> <p>O: "Meget søde hjælpere. De supplerer hinanden. Men i weekenden skifter det med vikarer. Og der er jeg ikke altid lige heldig"</p>

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
						<p>DO: "De glemmer min medicin. Ca. 3 – 4 gange om ugen. Det er altid nogle bestemte, der glemmer medicinen"</p> <p>O: Det er træls med vikarer. Nogle kan dansk, men ikke alle. Og det er træls når de ikke kan. Man kan jo ikke undgå vikarer når der er ferie og sygdom, men jeg synes ikke det er ok, at de ikke kan dansk"</p> <p>O: "Når det ikke er den faste hjælper, så er det noget lort. Så skal jeg forklare alt muligt. Min faste hjælp gør det bare. Min faste er god, og hendes afløsere også. Men ikke vikarerne"</p> <p>O: "Om aftenen er der mange forskellige. Der er to faste, der giver mig massage på benene. Det er godt med min faste hjælper, men ikke de andre."</p>
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bruger egne ressourcer	7 point			1	<p>O: "Dejligt jeg har en fast kontaktperson. Det er gennemgående de samme, og de er søde og flinke"</p> <p>O: "Jeg hjælper med det jeg kan"</p> <p>O: "Forsøger selv så meget jeg kan. Jeg kan selv lave mad"</p> <p>O: "Vasker mig selv foroven"</p> <p>O: "Jeg gør hvad jeg kan"</p>
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	4 point		1 = 0	3	<p>O: " De kommer når jeg ringer på telefonen. Jeg ønsker ikke nødkald, fordi så skal jeg have etableret et telefonstik til fastnettelefon"</p> <p>O: "De ændrer så det passer mig. Hvis jeg er syg hjælper de mig ud af sengen"</p>

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
						IR: Borger oplever ikke det er relevant. Har fast sygeplejerske 2x dagligt og hjemmepleje dag, aften, nat. IO: "Jeg oplever ikke at der er ekstra hjælp, hvis jeg har det dårligt" O: "De kommer og ser til mig 3 gange om dagen, 2 gange om aftenen og en gang om natten. Jeg synes de er gode til at være opmærksomme" O: "Jeg skal forklare så meget. Om aftenen ved de som regel hvad de skal"
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandard	7 point			1	
	<b>Mål 2 Praktisk bistand</b>					
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	5 point	2x0,5 = 1 point	1 = 0		O: "Jeg får hjælp en gang om ugen. Det er fint og ok" DO: "Oplever at weekenderne er meget pressede. Der er der ikke bad og vasketøj, det kan jeg godt forstå. Men det er et dilemma" O: "Badeværelset er for lille, derfor får jeg hjælp til rengøring af badet som jeg ikke selv kan" O: "Flytter til en lejlighed i stuen" DO: "Min datter tager mit vasketøj" Tilsynet erfarer, at borger er visiteret til vask af tøj i egen maskine. O: " Sender tøjet på vaskeri og vasker selv" "Får gjort rent hver 14. dag. Den sidste tid har det været en fast hjælper, er ikke helt sikker"

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
						IO: Borger fortæller, at de selv gør badeværelse rent. Men borger er visiteret til dette. Borger fortæller, at der kommer en hver 14. dag og kun tager gulvet. Er der i ca. 15 minutter. Badeværelse, gulvvask, støvsugning og tørre af fremgår af kørelisten. Og afsat tid i køreliste er 55 min. Iflg. borger er der ikke en plan i huset over, hvad der skal gøres (ingen handleplan). Pårørende bekræfter dette.
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske bistand, de modtager	5 point	2x0,5 = 1 point	1 = 0		<p>O: "Jeg kan altid bede om hjælp til ekstra"</p> <p>IO: "Dårlig kvalitet. De er her et kvarter hver 14. dag. Og de kommer ikke ind under sengen. De tager kun gulvet. Og en hjælper ramte stoleben hele tiden"</p> <p>O: "De er søde og gør det pænt"</p> <p>DO: "Dem der bruger gulvskrubben er ok, og det er ok når det er fast personale. Min datter tager resten"</p> <p>DO: "De gør hvad de kan på den tid de har. De støvsuger, vasker gulv og rengør badeværelset. Tørre af hvor de kan. Jeg ville gerne have de havde tid til at tørre mere af, jeg spilder så meget og det ville være dejligt de havde tid til det"</p>
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er tilrettelagt, så borgerne inddrages og bruger egne ressourcer	8 point				<p>O: "Gør alt hvad jeg kan selv"</p> <p>O: "Jeg kan godt lide selv at gøre ting"</p> <p>O: "Har en håndcykel og en bencykel. Så cykler jeg en time selv"</p> <p>O: "Nogle gange vasker jeg selv"</p> <p>"Jeg er skiftet til at blive lagt i seng af aftenvagt til af nattevagten. Den ene uge skal jeg bare ringe efter dem når jeg gerne vil i seng. Den anden</p>

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
						uge kommer de, og jeg må endelig ikke ringe til dem. Nogle gange kan den, i de uger, gå hen og blive meget sent – 3 – 4 tiden inden jeg kommer i seng. I den uge jeg ringer, er det ofte omkring 1:30 og det passer mig”
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	6 point	1x0,5 = 0,5 point		1	DO: ”Ja, de kommer fx ved nødkald og hjælper”  Borger fortæller om en hændelse, hvor pgl. havde haft kontinensuheld og hjælper der kom sagde, at hjælper ikke ville hjælpe med at ordne efter det på badeværelset. Borger havde selv forsøgt at gøre noget og brugt klorin, hvorfor hjælper ikke ville opholde sig i hjemmet.
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandard	7 point	1x0,5 = 1 point			DO: Leverede hjælp lever kun delvist op til visiteret.

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	<b>Mål 3 Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere</b>					
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil	8 point				O: "Har fast hjælper. Hende er jeg dæleme glad for. NN kan alt. Nogle enkelte (vikarer) der ikke gider lave noget, men det er sjældent"
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen	8 point				O: "Jeg har speciel god kontakt til min kontaktperson" O: "Vi snakker ikke så meget. Dejligt når de faste kommer, for de kender rutinerne" O: "Jeg hører dårligt, så snakker ikke så meget. Der er altid nogle man bedre kan lide, sådan er det jo" O: "De er søde dem der kommer. Særligt xx"
Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser	6 point		1 = 0	1	O: "Det kender jeg ikke, men får hvad jeg har brug for. Og så har jeg pårørende der hjælper mig" IO: "Jeg kender ikke til klippekortsordningen. Det ville da være dejligt hvis jeg kunne få en halv times snak en gang i mellem. For jeg er jo lidt ensom"
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør ift.	8 point				O: "Det sker sjældent de flytter"



MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	henvendelser om ændringer i hjælp, aflysning og lignende					<p>O: "De aflyser og flytter ikke. De kommer altid, jeg ved hvornår de kommer"</p> <p>O: "Hvis de aflyser en aftale ringer de altid og aftaler et andet tidspunkt med det samme"</p> <p>O: "De kommer altid. Jeg ved ikke hvem der kommer, når det ikke er den faste hjælper der kommer. Jeg vil gerne vide hvis det er en anden der kommer"</p>
<p>Supplerende fra borgerinterviews:</p> <p>"Jeg er glad for den mad jeg får"</p> <p>"Og de hjælper på ture i dagcenter. Vi sidder i faste grupper. Jeg har børn der kommer og underholder. Og så har jeg indkøb, men skriver sedlen selv"</p> <p>"Jeg har klippekort. Bruger det til at handle, sludre og til kattene" [Tilsynet ser ikke at brug af klip dokumenteres nogle steder]</p> <p>Borger kender ikke til klippekortsordningen. Det er under ydelser. Dokumenteres ikke hvad klip evt. anvendes til</p> <p>"Weekendvagten hver anden weekend er næsten altid vikarer"</p>						
	<b>Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation</b>					
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en handleplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres	7 point		1 = 0		<p>IO: Der foreligger ikke nogen handleplan i borgers hjem. Rengøring.</p> <p>O: Der foreligger handleplaner i borgers hjælp. Ofte ikke dateret og ikke muligt af se hvorvidt disse er opdateret. Opdatering foretages i nogle tilfælde med, at der skrives på i hånden eller lægges en ekstra seddel.</p> <p>Det er en opmærksomhed omkring at opdatere disse.</p>

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser	7 point		1 = 0		DO: Borger fortæller, at borger selv gør badeværelse rent. Det fremgår at borger er visiteret til rengøring af badeværelset.  En borger oplyser, at det sker at borger ikke får sin medicin 3 – 4 gange om ugen. Dette er noteret i samtalebog i hjemmet. Og det er anført som OBS på kørelisten.
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser	8 point				
Audit plejefaglig dokumentation  Interviews medarbejdere	Der foretages løbende dokumentation i form af journalnotater af såvel akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang	7 point	1x0,5 = 0,5 point			DO: For en borger er der en problematik dokumenteret i journalen omkring kateder. Pgl. borger har et oprettet aktivt indsatsområde, men der er ikke aktuelle notater med indsatser, opfølgning og evaluering, til trods for aktuel problematik dokumenteret i journalen.
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed	7 point			1	
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem	7 point		1 = 0		

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Tilsynets uddybende observationer
<p>Borgere, der er berettiget til klippekort, kender ikke alle til dette. Når klip anvendes dokumenteres det ikke hvad disse er anvendt til. Leder fortæller, at formidling om at borger er berettiget til klippekort sker af visitator. Og af hjemmeplejen har opmærksomhed på, at borgere der er visiteret til personlig pleje, toiletrelaterede opgaver, er berettiget til dette. Leder bekræfter, at de ikke dokumenterer anvendelse.</p> <p>Der er en opmærksomhed omkring indsatsområder, hvor aktive indsatsområder ikke lukkes, når der ikke længere er aktuelle forhold omkring den pågældende problematik. 2 borgere i stikprøver, hvor der er aktive indsatsområder, som ikke længere er aktuelle problemstillinger.</p>						
<p>Medarbejderinterviews:</p> <p>For at se hvad jeg skal, bruger jeg handleplanen og kigger på iPaden. Her står hvad borger er visiteret til. Og hvis jeg er i tvivl, så ringer jeg. [Tilsynet observerer, at handleplaner i hjemmet ikke er daterede, er delvist ufuldstændige og ikke opdaterede ift. borgers funktionsniveau]</p>						
	<b>Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling</b>					
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandard og kontraktens krav til faglige kompetencer	1 point				<p>Der er to grupper i distrikt Midt dagvagt. I den ene gruppe er der 15 medarbejdere (1 SSA'er og 14 SSH'er) og den anden 18 medarbejdere (2 SSA'er og 16 SSH'er).</p> <p>Aftenvagten er ikke distriktsopdelt og varetager hele kommunen. Der er en gruppeleder for aftenvagten. Her er der 1 SSA'er og resten er SSH'ere. Oplyser ikke hvor mange. Kører 5 – 2 vagtrul.</p> <p>Nattevagten er SSH'er og natsygeplejersken. Hjelperne har reference til Annette og natsygeplejersken til hjemmesygeplejerskens leder. Kører 7 – 7-vagtrul</p>

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Der er udarbejdet dækkende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)		1x0,5 = 0,5 point			<p>DO: Der findes instruksmapper på iPads og i mapper – en mappe på alle kontorerne. Instruksmapperne er under revision da tilsynet er på tilsynsbesøg, og det er vanskeligt at vurdere, om instruksmapperne er overskuelige og dækkende. I den mappe, tilsynet får stillet til rådighed for gennemsyn, er der flere instrukser som fremgår to gange under forskellig overskrift. Leder fortæller, at dette skyldes, at instruksmapperne er under revision og i proces. Instrukser kommer på MEDmøde og sikkerhedsgruppens møder til drøftelse, når de revideres.</p> <p>Leder fortæller, at det er medarbejderne selv der er ansvarlige for at kende til instrukserne, og at de instrueres heri. Derudover opfordres de til at opsøge og spørge gruppeleder.</p> <p>Medarbejdere fortæller, at de oplever, at der er de instrukser tilgængelige via instruksmappen eller på iPad som de har brug for.</p>
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og kvalitetsstandardens indhold	2 point	2x0,5 = 1 point			<p>Instrukser på iPads. Så bruger vi kommunikationsbog og plejeplan. Det er mit ansvar.</p> <p>Medarbejder fortæller, at hun ikke kender kvalitetsstandarderne, men at hun ved hvad der skal gøres hos borgeren.</p> <p>DO: Medarbejder fortæller, at hun kontakter kolleger og får hjælp via iPaden hvor instrukser ligger. Medarbejder fortæller, at hun i høj grad har viden i hoved.</p> <p>DO: "Vi har instrukser på iPaden. Men den er jeg ikke så god til!"</p> <p>DO: Kvalitetsstandard taler de om på kontoret og deler viden. Men ikke systematisk sikret viden om HKs kvalitetsstandarder.</p>

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i forhold til deres opgaveløsning	4 point				<p>Medarbejder har været hjemmehjælper i 17 år. Fortæller at de holder Triage-møde hver dag, mødes i grupperne med sygeplejerske. Det er rigtig godt. Fortæller, at hvis der er fejl i medicin, ringer hun straks til hjemmesygeplejersken.</p> <p>O: "Sygeplejerske og assistenter kan vi bruge. Og holder tavlemøder [trriage], hvor vi diskuterer, om borger har det dårligt og hvad vi skal gøre.</p> <p>O: "Jeg har adgang til instruktion og sparring. Det er bare om jeg husker at bruge den!"</p>
Interviews medarbejdere / ledelse	Medarbejderne oplever, at der bliver fulgt op på deres videregivelse af information om udvikling i borgers behov og andre forhold, der har betydning for ydelsers levering, omfang, indhold, mv.	4 point				<p>Triage gør, at der følges rigtig godt op. Og så dokumenterer assistenter. Vi kan altid kontakte sygeplejersken akut. Og dokumentation sker også på tavlemøder.</p> <p>Tilbage melding via iPad, hvor hjælper vurderer tilstand hos borgere. Hvis der er grundlag for bekymring tages det op på triagemøde og der aftales handling.</p> <p>O: "Jeg ringer til sygeplejerske eller gruppeleder. Ved fx et fald, så ringer jeg til kollega som kommer og hjælper. Eller jeg kan ringe til Falck løftehold"</p>
Interviews ledelse	Der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede (f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring	1 point				<p>Der arbejdes sammen med tværfaglig team fra Rådhuset. Her er der tematiserede møder med Ergo- og fysioterapeuter og sygeplejerske. Og de underviser ude i distrikterne. Fx har der været tema om ernæring. Og så bidrager de når vi har at gøre med borgere med særlige komplekse problemstillinger.</p>

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	borgerens samlede situation					
	<b>Mål 6 Øvrige kontraktkrav til leverandør</b>					
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol iht. kontraktens krav (afsnit 6.4)			1 = 0		Der gennemføres ikke egentlig egenkontrol.  Leder fortæller, at der arbejdes med en bufferliste, hvor der ikke er nogle borgere på. Og at adviser altid tjekkes, men at de dog ikke altid modtager relevante adviser.  Medarbejdere hjælper hinanden.
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelsesrapportering ved ændringer i visiterede/leverede ydelser.	1 point				Borger kontaktes, og det oprettes og registreres i systemet.  Hvis borger afmelder aftales ny tid, hvis det sker dagen før eller tidligere.
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem	1 point	1x0,5 = 0,5 point			DO: Tilsynet observerer, at for begge grupper står nøgleskabet åbent hen over dagvagten. Nøgler opbevares i nøgleskab, som er lukket og aflåst uden for vagtperioden. Nøgleskabet står således åbent i vagtperiode.  O: Data om borgere opbevares sikkert.