



Tilsynsrapport

Vordingborg Kommune

Center for Pleje og Omsorg
Uanmeldt tilsyn 2023

Plejecenter Rosenvang



Generelle oplysninger om Plejecentret og tilsynet

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)
Oplysninger om Plejecentret
Plejecenter Rosenvang, Sankelmarksvej 6, 4760 Vordingborg Antal boliger: 72 plejeboliger og 5 boliger til midlertidigt ophold
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder Ulla Krøger
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
22. november 2023 kl. 10.30-13.30. Tilsynet vedrører 2023.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 borgers Nexus omsorgsjournaler, ift SEL (Serviceloven) • Tilsynsbesøg og interview: hos 3 borgere. Borgerne er tilfældigt udvalgt fra en større gruppe, som vurderes til at kunne medvirke til interview. Borgere er inden besøget informeret om formålet med tilsynet og har givet samtykke til besøg og interview. • Interview: Interview af plejecentrets lederteam, samt gruppeinterview med 3 medarbejdere. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsyn afsluttet med kort tilbagemelding til ledelse om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitator Helle Rasmussen og visitator Heidi Brøgger Center for Pleje og Omsorg, Visitationen

Tilsynets overordnede vurdering

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

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

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Rosenvang har meget engagerede medarbejdere, der medvirker til trivsel for både medarbejdere og beboere.

De adspurgte borgere ved tilsynet udtrykker generelt glæde og tilfredshed med livet på plejehjem, de er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte. De oplever høj grad af tryghed, men også at det ofte er meget forskellige medarbejdere, de får hjælp af, og at "det går meget hurtigt".

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

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

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

Medarbejderne oplever for lidt tid til at tage sig af de mange demente borgere, som har behov for mere psykisk støtte for at bevare ro og struktur i hverdagen.

Målopfyldelse ved tilsyn:

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven, i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet, samt i henhold til kommunens kvalitetsstandarder.

Borgerne tilkendegiver generelt høj tilfredshed med hjælpen, og tilsynet oplever overordnet en tilfredsstillende faglig kvalitet.

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

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

Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel til høj grad opfylder indikatorer for dokumentation. Tilsynet har nogle anbefalinger og centret har allerede fokus på dokumentation, men oplever udfordringer på tid og bemanding til at gøre det helt efter retningslinjerne for dokumentationspraksis.

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

Tilsynets anbefalinger - er drøftet med ledelse efter tilsynet:

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

Tilsynet anbefaler, at der i døgnrytmeplan/ handlingsanvisninger beskrives, hvordan borger kan motiveres til at holde sig aktiv og i bevægelse, når det er muligt for borger. Skrives på *Borgers indsats*. Små hverdagsaktiviteter og mål for, hvordan borger kan vedligeholde sine færdigheder så længe som muligt.

Overblik 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		
Plejecenter: Rosenvang		
	Emner	Vurdering tilfreds
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 3	Kvaliteten af mad (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I middel grad
	Kvaliteten af spisemiljø og hjælp ved måltider (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I meget høj grad
Tema 4	Borger medinddrages i aktiviteter mhp generhvervelse eller vedligeholdelse af færdigheder	I høj grad
Tema 5	Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.	I høj grad
Tema 6	Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet	I meget høj grad
Tema 7	Dokumentation i omsorgsjournaler er tilfredsstillende	I middel til høj grad
Tema 8	Kompetencer og personaleudvikling er tilfredsstillende	I høj grad

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i kvalitetsindikatorer/målepunkter.

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

Bedømmelsen er foretaget ud fra vurderingsskema, se bilag 1¹

I bemærkningsfeltet udfor hvert målepunkt beskrives særlige positive eller negative fund, samt anbefalinger, som kan have værdi i det videre arbejde på plejecentret.

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du at få den praktiske hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen og så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? Oplever du kvaliteten af rengøring og anden praktisk hjælp som tilfredsstillende?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"Jeg er ikke helt tilfreds med rengøringen i boligen, da det går for hurtigt. Der gøres ikke rent i krogene, synes jeg, det er ikke, som det skal være. Det er ikke alle, der gør lige godt rent." lagttagelse ved tilsyn: Boligen er rengjort i dag. Boligen fremstår ren og pæn "Jeg er godt tilfreds". "Jeg er tilfreds med rengøringen." Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som er oplyst til ledelsen efter tilsynet
Bemærkninger	Har du mulighed for at skaffe de fornødne varer (f.eks. toiletartikler, cremer, ekstra drikkevarer etc) du skal bruge i hverdagen? Er der andre end personalet, der hjælper dig med praktisk hjælp?		B1: har god hjælp fra tre børn, køber også ind ved behov. Men det er svært for borger at bede om hjælpen fra børnene. B2: Kan bestille varer fra købmanden ellers hjælper børn B3: datter tager borger med ud.
TILSYN IAGTTAGELSER:	Boliger fremtræder ryddelige og rengjorte. Personlige hjælpemidler fremtræder rene.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der observeres en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Fællesarealerne fremtræder ryddelige og rengjorte. Gange er ikke blokeret af inventar, hjælpemidler eller andet. Brand-/flugtveje er frie.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealer.

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Får du den hjælp til personlig pleje, som du oplever behov for? (så du kan klare hverdagen og oplever fysisk og psykisk velvære) Får du mulighed for at gøre alle de ting selv, som du kan, f.eks. vaske dig, børste tænder, barbere dig, smøre cremer på etc.? Er du f.eks. selv med til at bestemme, hvad tid du vil vaskes, hvilket tøj du vil have på osv? Samlet vurdering: Er du tilfreds med den hjælp du modtager til at blive vasket, få tøj af og på, hjælp til toiletbesøg og evt. hjælp til forflytninger?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"Er tilfreds med alle hjælpere der kommer, får den nødvendige hjælp. Gør så meget som muligt selv" "Hjælpen er rimelig, uanset hvem der kommer. Generelt ok tilfreds." "jeg synes, der kommer mange forskellige, men jeg synes, jeg får den fornødne hjælp og er tilfreds. Jeg ville gerne have en fast hjælper, men de skal jo også have fri". Indikatorerne er i høj grad opfyldt - Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne - Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt
Iagttaget under tilsyn	Borger fremtræder rene og velplejede Hvis tilsynsførende overværer plejen, beskrives eventuelle relevante data. De hygiejniske principper overholdes.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Borgerne fremstår ved tilsyn umiddelbart velsoignerede, svarende til levevis/behov og livsstil.
Iagttaget under tilsyn	Inventar og hjælpemidler har rette pladser, så plejen kan komme til. Medarbejdere(n) 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	Inventar OK Medarbejdere ikke iagttaget under plejen.
Medicin i hjemmet	Evt. medicin i hjemmet opbevares forsvarligt og utilgængeligt for uvedkommende? Doseringsæsker med cpr og navn? Aktuel medicin adskilt fra ikke aktuel medicin?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medicin er i aflåste skabe. Medicin administreres af personalet ved alle borgere Iagttagede doseringsæsker OK.

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

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Hvordan oplever du maden her – morgenmad, frokost, aftensmad? Oplever du maden her på plejecentret som appetitvækkende, sund og lækker? Glæder du dig til dagens måltider? Kender du menuen for de kommende dage?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"Synes maden er god. Der serveres god gammeldags mad, jeg er ikke til moderne mad" "Maden svinger, nogle gange bedre end andre. Smager ikke som hjemmelavet mad." "Maden smager ikke af ret meget, er ikke som jeg er vant til. Ønsker ikke at udtale mig om den generelle tilfredshed"
Borgeroplevet kvalitet	Er du tilfreds med den hjælp, du modtager til at spise og drikke? (indbefatter anretning, skære ud, skænke og/eller aktiv hjælp til at spise/drikke) Miljø for måltider: Er du tilfreds med jeres spisestue/café, hvor I er samlet for at spise? Samlet oplevelse: Oplever du en god stemning i spisestuen, er der mulighed for ro, samtale, 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: spiser alle måltider i egen bolig. B2: Spiser morgenmad på stuen, øvrige måltider i fællesareal. Synes det er hyggeligt og finder også nogen at tale med. B3: Indtager måltider i egen bolig- ønsker ikke at spise sammen med andre, synes ikke der er nogen at tale med, har det bedre i egen bolig. Adspurgte borgere er meget tilfredse med den hjælp de modtager i forhold til måltider.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Der foreligger menuplan, som er tilgængelig for borgere og pårørende. Det gode måltid: Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse og 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	Menuplan er tilgængelig. Spisestuer hyggelige og overskuelige, med mindre borde.

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

	Målepunkter/indikatorer	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Medinddragelse: Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgers ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpen så længe som muligt.</i> <i>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 i Aktivitetscenter? Hvis relevant: Oplever du, at udearealerne kan benyttes til at komme udenfor for at bevæge sig lidt?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	<i>Tilsyn vurderer efter observation under tilsyn og interviews af borgere, at medarbejdere i meget høj grad inddrager borgerne i at vedligeholde deres færdigheder, og borgerne motiveres til at deltage aktivt i daglige aktiviteter omkring personlig pleje m.m.</i> Ingen af de adspurgte borgere har selv tænkt konkrete mål eller er konkret blevet spurgt om det. ”der er så få medarbejdere, så vi er nødt til at gøre så meget som muligt selv” En borger går ved tilsynsbesøget med sin rollator og vander blomster. Har tidligere gået til gymnastik, men får smerter af det. Kan fortælle at der er tilbud om aktiviteter på centeret. B2: nedsat gangfunktion - får ikke trænet særlig meget i hverdagen, har brug for personale støtte hertil, synes ikke personalet har tid. Kan fortælle at der er stole gymnastik, er glad for at komme til det.
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? Gåture, andet?		En borger kan selv gå lidt rundt med sin rollator, men kommer ikke udenfor uden ledsagelse. Der efterlyses ikke flere træningsaktiviteter iøvrigt
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Træningsfaciliteter og -tilbud i aktivitetscenter bidrager til at fremme borgernes vedligehold af færdigheder Udearealerne fremmer et aktivt miljø, der stimulerer til mobilitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	

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

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> 1) Hverdagsliv: Oplever du tryghed og livskvalitet i hverdagen? Oplever du, at din dag almindeligvis går med noget, du synes er rart/ interessant/ meningsfuldt? Ensomhed: Får du dækket dit behov for at være sammen med andre? 2) Selvbestemmelse: Får du selv lov til at bestemme døgnrytmen/dagens program i forhold til din hjælp? 3) Borgers ønsker og mål: Oplever du, at medarbejderne ved, hvad der er vigtigt for dig i dagligdagen og dit liv? Oplever du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov? Kommer du udenfor en gang imellem?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	To af de adspurgte borgere oplever stor tryghed og livskvalitet i hverdagen på plejecentret, samt høj grad af selvbestemmelse i hverdagen. En borger er tryk, men befinder sig ikke godt på centeret og er ked af, at hun valgte at flytte ind, men siger også at hun ikke længere kunne klare sig hjemme. Oplever at blive inddraget og har indflydelse på egen pleje, og fortæller, at det ikke er plejecentret, der er noget galt med, men at hun savner sin hjemstavn (Jylland). En borger fortæller, at hun ikke ønsker at være social, befinder sig godt i egen bolig. En borger trives både i det sociale og også alene. Læser mange bøger, ser tv. Savner at komme mere ud Udtrykker nogenlunde tilfredshed med at bo på plejecenteret. Det er hele situationen der gør det (borger kan ikke affinde sig med at være kommet på plejehjem)
Borgeroplevet kvalitet	Kommer du i Aktivitetscentret til samvær eller aktiviteter? Er du blevet spurgt, om du har lyst til at deltage i aktiviteter? Hvis ja til Aktivitetscenter, hvor tilfreds er du med de aktiviteter, der tilbydes?	☐ Meget tilfreds ☒ Tilfreds ☐ Hverken eller ☐ Utilfreds ☐ Meget utilfreds	Borgere er tilbudt aktivitetscenter. Nogle har ikke lyst til at være med i aktivitetscenter. Bruger arrangementer begrænset, foretrækker at være for sig selv. Synes ikke at dagen er lang. Kun én kommer der fast og er tilfreds med tilbud.
TILSYN IAGTTAGELSER: Aktiviteter på plejecenter	Der foreligger aktivitetsplan, som er lettilgængelig for borgere og pårørende. Frivillige, organisationer og andre inddrages for at understøtte etablering af tilbud.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der er ikke så mange aktiviteter for plejehjemets beboere
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Rammerne opleves trygge for beboerne.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Både plejeboliger og fælles arealer på centret opleves pænt, rent, hyggeligt og meget imødekommende. Der var en hyggelig og rar atmosfære

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

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at personalet lytter til dig, taler pænt til dig, generelt er venlige og omsorgsfulde og udviser respekt for dig? Oplever du, at de medarbejdere du er i daglig kontakt med, kender dig, og kender din historie fra før du flyttede ind på plejecentret? Oplever du, at den hjælp du modtager er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig? Oplever du, at tonen og dialogen generelt på plejecentret er god og respektfuld, borgere og personale imellem?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Borgerne er generelt meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever alle, at medarbejderne udviser respekt for dem i både deres omgangstone og deres adfærd. En borger fortæller, at der kommer mange forskellige hjælpere, men alle er søde, rare og venlige, lytter og giver plads til medbestemmelse. "Jeg er tilfreds med hjælpen, jeg synes jeg har medbestemmelse om fx hvad tid jeg vil hjælpes op. Der kommer mange forskellige hjælpere- synes det er lidt for mange, der kommer og hjælper. Hjælpen er rimelig uanset, hvem der kommer." "Der kommer nogen forskellige personaler, hjælpen er ikke lige god, når det faste personale ikke er der" "Jeg synes at personalet taler pænt og er flinke" "Jeg synes, personalet er søde og rare, men synes der mangler personale, som gør at tingene går meget hurtigt. Jeg synes, jeg får hjælp til det, jeg har brug for, men savner tid til at tale med personalet"
TILSYN IAGTTAGELSER: Kommunikation	I boliger og på fællesarealerne er kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere respektfuld og værdig. Medarbejdere udviser respekt, nærvær og indlevelse i borgernes situation og livshistorie?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt. Ved rundgang i boligerne og på fællesarealer observeres det, at medarbejderne tilgår borgerne respektfuldt og i en god tone.

Tema 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
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: fint udfyldt, men noget tekst kunne måske flyttes ud i de felter, hvor de hører til. B2: meget fint udfyldt. Helbredsoplysninger kan med fordel sættes mere i punktform, og problemstillinger skal ikke detaljeres her, men på de relevante tilstande B3: ok udfyldt, men trænger til lidt opdatering på helbredstilstande. Der står unødvendig tekst.
Helbredstilstande Sundhedslov <i>Sygeplejerske (oprette og opdatere)</i> <i>Visitation (oprette)</i>	Helbredstilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? Er helbredstilstande beskrevet, så de svarer til bevilgede SUL-indsatser?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: nogle tilstande meget fint beskrevet. Ét (søvnproblemer) ikke beskrevet eller opdateret. Ét oprettet januar 2023, men ikke evalueret med observationsnotater siden juni 23 (hudproblemer) B2: de fleste fint beskrevet. Ét (søvnproblemer) ikke beskrevet eller opdateret. B3: fin
Funktionsevne-tilstande 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	Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne B1: ikke opdateret efter robotkonvertering nov. 2022 B2: ikke opdateret efter brækket hofte januar 2023 B3: fin
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Plejen 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.) - 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 vægtkontrol (hvis relevant)	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: fin. Vægtkontroller OK B2: tilstand beskrevet som undervægtig, og at borger skal tilbydes proteindrikke. Ingen indsats, indsatsmål eller handlingsanvisninger på SUL. Vægtkontroller OK Døgnrytmeplan (SEL) viser at borger skal tilbydes proteindrikke. B3: fint beskrevet i tilstand. Forværring noteret. Handlingsanvisning opdateret. Vægtkontroller OK. Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats

Indsatser/ plejepakke <i>Visitationen</i>	Plejepakke - svarer de til det, der er beskrevet i borgers tilstande, og som iagttages ved tilsynsbesøg? 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	
Dokumentation Indsatsmål <i>Leverandør</i>	Der er oprettet indsatsmål for relevante SEL-indsatser? - Fokus: indsatser med rehabiliterende sigte <i>eller</i> - Fokus: at borger vedligeholder sine færdigheder	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: SEL: ingen indsatsmål B2: SEL: ingen indsatsmål B3: SEL: ét indsatsmål for mobilitet, som "motivere til gåture". Ligner mest et notat skrevet for den dag.
Dokumentation Handlingsanvisninger <i>Leverandør</i>	Handlingsanvisninger eller døgnrytmeplan: er de oprettet og opdateret inden for de seneste 6 mdr? Det fremgår af handlingsanvisninger/døgnrytmeplaner: - Borgers indsats - Medarbejder indsats - Særlig opmærksomhed, f.eks. hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker og hvordan støtten tilrettelægges, så borger aktivt kan deltage og vedligeholde færdigheder.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: døgnrytmeplaner for dag/aften/nat, OK, men ikke opdateret siden december 2022 SUL: 2 handlingsanvisninger, 4 ydelser B2: døgnrytmeplaner for dag/aften/nat, OK, men ikke opdateret siden januar 2023 SUL: ingen handlingsanvisninger B3: døgnrytmeplaner for dag/aften/nat, delvis opdateret SUL: 9 handlingsanvisninger
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	Kan ses ved observationsnotater, triage og opgaver oprettet på kryds og tværs både internt og til visitationen Tilstande er dog ikke opdaterede.
Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en <i>Samlet faglig vurdering</i> på borgers sag som argumentation for bevilling af valgt plejepakke? Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ja B2: ja B3: ja
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	Middel til høj grad

TILSYN DOKUMENTATION	Vurdering: Dokumentationen fremstår overordnet med en god faglig standard, har dog nogle mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Handler mest om generel opdatering på tilstande. <i>Generelle oplysninger:</i> generelt fint udfyldt på struktureret vis i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme og på nogle borgere også relateret til aktuelle medicin, og hvem der har opfølgningsansvar (læge/ambulatorium). Fortsæt gerne med denne positive udvikling – jfr FSIII Guide til Generelle oplysninger, hvor alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger. Funktionsevnetilstande er overordnet udfyldt efter guides og retningslinjer, kun få kriterier ikke opfyldt, jfr. FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune men en opdatering er dog relevant for at få det aktuelle overblik. Beskrivelser/tilstandsnotat i helbredstilstande er generelt fint 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. Tilsyn anbefaler: • <i>Tilstandsbeskrivelser:</i> At den detaljerede beskrivelse og udfyldelse af funktionsevnetilstande genopfriskes for alle som opdaterer funktionsevnetilstande, ud fra FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune • <i>Indsatsmål:</i> tilsyn anbefaler, at medarbejdere reflekterer over, om nogle borgere kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat og aftales sammen med borger og skrives ind i døgnrytmeplan/handlingsanvisninger, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt. F.eks. ”gå frem og tilbage i stuen 5 gange hver formiddag, for at vedligeholde sin gangfunktion” eller lignende små overkommelige mål. • <i>Handlingsanvisninger:</i> Det fremgår ikke tydeligt af døgnrytmeplaner, hvad borger selv kan og skal styrkes i at gøre (borgers indsats). Tilsyn anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang for, hvordan borgers indsats kan flettes ind i beskrivelserne (jfr ovenstående indsatsmål), så alle medarbejdere kan læse, hvad borger selv skal udføre og træne i hverdagen, hvis muligt, for at vedligeholde sine færdigheder og så der kan evalueres på det. • <i>Ernæring:</i> tilsyn anbefaler, at der udvikles arbejdsgange som sikrer, at der dokumenteres relevant på borgere, som kan have et ernæringsproblem. Både SEL og SUL handlingsanvisninger skal hænge sammen ved ernæringsproblematikker.
---------------------------------	--

Tema 8: Kompetencer og udvikling – personale.

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan borgere støttes i at varetage så meget som muligt af egen personlige pleje. - hvordan borgere støttes i selv at udføre hverdagsaktiviteter, såsom at vande blomster, 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	Adspurgte medarbejdere fortæller, at det giver sig selv, når de møder 2 personaler ind til 10 demente borgere. Borgerne er nødt til at gøre det, de kan, selv. Personalet sætter borger i gang, de må ofte gå mellem flere borgere til morgenpleje, og derfor er det naturligt at borgeren sættes i gang og man går til og fra. Oplever for lidt tid til at tage sig af de demente borgere, som har behov for lidt mere psykisk støtte for at bevare ro og struktur i hverdagen.
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	Meget fine eksempler fra medarbejdere og også observeret under tilsynet, som kom rundt ved frokosttid.
Medarbejdere <i>Udvikling/vedligehold af borgers færdigheder</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvad der skal til, for at borger motiveres og støttes til at klare så meget som muligt selv, så længe som muligt. - hvordan mål fastsættes i samarbejde med borger, med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejderne er opmærksomme på "hverdagstræning", herunder hvordan de kan motivere og træne borgerne i dagligdagen. Fortæller, at det kan være svært at give borgerne tiden til det i en travl hverdag. Medarbejderne kan beskrive, hvordan de arbejder med at fremme-/ vedligeholde borgers egne ressourcer, men arbejder ikke målrettet med at sætte konkrete mål sammen med borger og skrive dem ind i handlingsanvisninger. "Det er svært at opstarte aktiviteter, hvor borgere er med, da de fleste er meget dårlige. Mange borgere er demente."
Medarbejdere <i>Borgers selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange, som understøtter, 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 ydes under hensyn til borgers individuelle ønsker og behov og størst mulig fleksibilitet.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Understøttes også af borgerudsagn.

Medarbejdere <i>Opfølgning på borgers tilstande.</i> <i>Tilbagemeldingspligt ved ændringer.</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/sygeplejerske/læge/ demenskoordinator/ eller andre fagpersoner. - arbejdsgange ift tilbagemeldings-pligt til visitationen, så hjælpen løbende kan tilpasses aktuelle behov for hjælp.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgangene i forhold til at melde viden videre. Medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgangene i forhold til tilbagemeldingspligt til visitationen, hvis hjælpen/plejepakken skal tilrettes. Som regel via et observationsnotat og opgave. Der er dog nogle få ændringer på tilstande, som ikke er meldt videre til opdatering hos visitator.
Medarbejdere <i>Introduktion, viden søgning, faglig viden og kompetenceudvikling</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - introduktion af nye medarbejdere ✓ - hvordan de kan finde procedurer, standarder og vejledninger. ✓ - at de har de nødvendige kompetencer til at udføre arbejdet eller hvis de ikke har ✓ - læring og/eller regelmæssig undervisning i hverdagen eller mangel på samme ✓	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Intro med mentorordning i 3-4 dage, nogle gange mere, afhængig af, hvad ny kollega kan. De adspurgte medarbejdere oplever at have de fornødne kompetencer til at varetage deres job, men at der er udfordringer omkring brugen af Nexus, det tager tid, og ikke alle er lige gode til det.
Medarbejdere <i>Dokumentation i omsorgsjournal</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan de kan opdatere Generelle oplysninger - hvornår og hvordan tilstande skal opdateres - hvordan og hvor de skal dokumentere i journalen, ift indsatsmål, handlings-anvisninger/døgnrytmeplan og observationsnotater. - hvordan de skal oprette opgaver i Nexus mhp opfølgning/evaluering, både internt og eksternt. - hvordan de skal dokumentere medicinbehandling	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der skrives dagligt i journalen. Der er fokus på, at få opdateret tilstande, men det er ikke altid muligt at nå det. Der må prioriteres mellem pleje og dokumentation. Der skrives observationsnotater både via pc og via telefon. Der beskrives i tilstande, når plejepakken skal opdateres. Personalet synes ikke det giver noget at opdatere plejepakker, de oplever ikke, at der kommer flere personaler selvom borgere bliver mere plejekrævende. Kunne godt tænke sig noget genopfriskning af Nexus på nogle delområder.

Medarbejdere Arbejdsmiljø	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø? Medarbejdere kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, hvor det dokumenteres, og hvordan det følges op.	Udsagn fra personalet: <i>Nogle føler sig presset og brugt i deres arbejde. Der er ikke meget familietid.</i> <i>Oplever en del sygdommeldinger.</i> <i>Triage er startet op via pc- det er nyt og det kræver tid.</i> <i>Oplever god opbakning fra ledelsen.</i> <i>Savner kurser, bare for at få lidt adspredelse og genopfrisket viden. Nu bliver der ikke givet mere på grund af kommunens generelle økonomiske situation.</i> <i>Er gode til at snakke sammen og bakke hinanden op.</i> <i>Gode til at bytte vagter, når det kniber.</i> Har forflytningsvejledere. Apv kursus hver 3. måned.
-------------------------------------	---	--

Leder	Leder giver eksempler på 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 borgere på centret støttes i at vedligeholde færdigheder, og at der bliver fulgt op på dem? Hvordan følger ledelsen op på og sikrer, at medarbejderne dokumenterer i omsorgsjournal efter gældende retningslinjer?	Leder oplyser, at der forefindes et forholdsvis struktureret introduktionsprogram for alle ansatte, afhængig af, hvad de med sig i bagagen. Månedlig introduktion for alle nyansatte, hvor der findes vejledninger VAR, Nexus, samt intern vejledning, som er gældende for centeret. Der er intromappe og medarbejder er medansvarlig for at lære det, der er i programmet og det følges op ved koordinerende sygeplejerske. Der er sidemandsoplæring i samme gruppe under oplæring. Ansatte informeres på personalemøder og via Intra, samt ved morgenmøder dagligt (triage) ude, hvor der også gives generel information. Faglige triagemøder inde er netop startet. Lederne er tilknyttet faste vagtlag inde eller ude. Rehab-hjælp er svært at få til at fungere i praksis, hvor der skal arbejdes systematisk og arbejdes efter mål. Det kræver meget velbeskrevne mål, og hvordan borger skal nå dertil, og hvornår skal der evalueres. Savner tættere samarbejde med rehab-team. Både faglærte og ufaglærte medarbejdere har ikke kompetencerne til at formulere målsætning på borgere i rehabiliteringsforløb. Distriktsdage med rehab-terapeuter er ikke nok, terapeuterne skal være meget mere på i mål-formulering hos den enkelte borger, og så kan hjælperne arbejde ud fra det, og evaluere. Der er ikke længere struktureret opfølgning på Nexus men mulighed for at søge hjælp hos superbruger.
--------------	---	---

		SSA er kontaktperson for 5 borgere hvor de har tid til at lave opfølgning på deres borgere og i forhold til dokumentation.
Leder	Kan I skaffe den fornødne kvalificerede arbejdskraft? Leder kan redegøre for, hvordan arbejdsopgaver planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leder kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, og hvordan det følges op. Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige? (Har TILSYN set og gennemgået arbejdstidsplan?) ☐ Ja ☐ Nej ☐ Ikke relevant	Ikke rekrutteringsproblemer, men ind imellem ansøgere som ikke kan bruges. Mange langtidssyge både inde og ude. Ikke så meget klatsygdom. Har lige nu 4 langtidssyge med stress, det trækker hårdt på den daglige bemanning. Leder oplever ofte, at der rent faktisk er for få personaler inde på plejecenteret, da borgerne er meget tunge og dårlige. Arbejdsopgaver planlægges derfor, så det er forsvarligt, men ikke altid økonomisk. Får enderne til at nå sammen, ikke økonomisk, men forsvarligt som er det primære med knappe ressourcer. Borgerkonferencer med demenskonsulent er nyt tiltag, men det tager tid (3 timer pr borger med flere medarbejdere om bordet) og medfører overarbejde eller forskudt tjeneste, det tager mange timer ud af normeringen. Udbyttet er rigtig godt, men det er svært at få planlagt ind i en presset hverdag og det er dyrt. Leder er også repræsenteret på møderne med borgerkonference. Det er ressourcekrævende.
Udvikling og indsatsområder det kommende år	Leder kan redegøre for, hvordan den faglige udvikling sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne: ja Leder oplyser, at der ikke er struktureret undervisning, læringscaféer eller lignende, men den daglige sparring blandt medarbejderne. Lederteam har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: • Udvikling 2024: Holde budgettet • Ønsker ikke ansatte på puljepenge, der er svært at styre. • Fastholde medarbejdere, holde trivslen oppe. • Holde motivationen og den høje faglighed oppe i studienheden.	

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.