



Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Center for Pleje og Omsorg Uanmeldt tilsyn 2023

Fritvalgsområdet – Kommunal leverandør af pleje og praktisk hjælp

Hjemmeplejen distrikt: Rosenvang



Generelle oplysninger om distrikt og uanmeldt tilsyn

Formål med uanmeldt tilsyn
I henhold til serviceloven § 151, stk 1-2 er formålet med tilsynet: • At sikre, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet • At sikre, at borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder • At sikre at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde • At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer. • Herudover har leverandører af hjælp til personlig pleje, praktisk bistand og madservice jævnfør serviceloven tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationsenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.
Målgruppe:
Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL), samt dokumentation for både SEL og SUL (Sundhedsloven)
Virksomhed
Distrikt: hjemmeplejen Rosenvang
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder: Ulla Krøger
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsynsbesøg
22.november 2023 kl. 7.30 - 12.30.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 5 borgers omsorgsjournaler, ift SEL (Serviceloven) • Tilsynsbesøg: hos 5 borgere. Borgerne er tilfældigt udvalgt fra en større gruppe, som vurderes til at kunne medvirke til interview. Borgere er inden besøget informeret om formålet med tilsynet og har givet samtykke til besøg og interview. • Interview: Derudover interview af 3 medarbejdere under besøgene hos borgere, samt interview med ledelse af distriktet. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsynet er 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 og anbefalinger

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

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

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

Adspurgte borgere og pårørende oplever selvbestemmelse langt hen ad vejen, og at der i høj grad forsøges at blive taget hensyn til borgers vaner og ønsker. Tilsynet har iagttaget en høj grad af ligeværdig, anerkendende og respektfuld kommunikation i hjemmene, mellem borgere og hjælpere.

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

Medarbejderne oplyser, at de oplever at have de nødvendige kompetencer til at løse de faglige opgaver.

Målopfylde 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 tilfredshed med hjælpen, både ved praktisk hjælp og personlig pleje, selv om de også oplever en del skiftende medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at Rosenvang hjemmepleje er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og en ledelse, som har fokus på at optimere fagligheden, og på at visiterede ydelser tilrettelægges, leveres og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde, selv om den daglige bemanning kan være en udfordring, når der er sygemeldinger.

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

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

Hjemmeplejen har arbejdet løbende med dokumentationspraksis siden konvertering november 2022, men der fremstår på de udvalgte journaler en del mangler og manglende opdateringer, som afstedkommer en del anbefalinger omkring dokumentation.

Tilsynet vurderer, at Rosenvang hjemmepleje 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 udvikles en arbejdsgang for APV-registrering i Nexus-journalen under fanen Boligforhold og adgangsforhold, også selv om APV er oprettet tidligere i gammel journal. Dette er oplysninger af stor værdi, hvis borger indlægges, og udskrivelsesteam kan se APV-forhold.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på praksisprincipperne ved rehabiliterende indsats, så borgere og medarbejdere motiveres til sammen at sætte mål for rehabiliteringsindsatser og begge parter arbejder sammen for at nå dem.

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

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

Overordnet vurdering ved uanmeldt tilsyn

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

Temaer 2023 og opfyldningsgrad af kvalitetsindikatorer - overordnet		
Leverandør: Rosenvang hjemmepleje		
	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 madservice (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
	Kvaliteten af 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 høj grad
Tema 7	Dokumentation i omsorgsjournaler er tilfredsstillende	I middel grad
Tema 8	Kompetencer og personaleudvikling er tilfredsstillende	I høj grad

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i kvalitetsindikatorer/målepunkter.

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

Bedømmelsen er foretaget ud fra vurderingsskema, se bilag 1¹

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

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du at få den praktiske hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen og så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? Oplever du kvaliteten af rengøring og anden praktisk hjælp som tilfredsstillende?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"personalet har travlt" Udtrykker at rengøringen er nogenlunde men ikke, som hun selv gjorde. "vi er tilfredse med rengøringen". "har kun haft rengøring én gang, er lige opstartet, men tilfreds med det. Datter har tidligere gjort rent. "
Øvrigt ved praktisk hjælp	Har du mulighed for at skaffe de fornødne varer (madvarer, tøj og lignende) du skal bruge i hverdagen? Er der andre end hjemmeplejen, der hjælper dig med praktisk hjælp i hjemmet?		Alle adspurgte borgere har pårørende, som hjælper med indkøb og anden praktisk hjælp, som vinduespudsning, tørre støv af, vasketøj eller anden rengøring end almindelig støvsugning.
TILSYN IAGTTAGELSER:	Bolig hos hver enkelt borger fremtræder ryddelig, rengjort, hjælpemidler fremtræder rene? Rengøring/praktisk hjælp vurderes at opfylde kommunens vedtagne kvalitetsstandard for praktisk hjælp?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål: Får du den hjælp til personlig pleje, som du oplever behov for? (så du kan klare hverdagen og oplever fysisk og psykisk velvære) Får du mulighed for at gøre alle de ting selv, som du kan, f.eks. vaske dig, børste tænder, barbere dig, smøre cremer på etc.? Er du f.eks. selv med til at bestemme, hvad tid du vil vaskes, hvilket tøj du vil have på osv? Samlet vurdering: Er du tilfreds med den hjælp du modtager til at blive vasket, få tøj af og på, hjælp til toiletbesøg og evt. hjælp til forflytninger?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"jeg er ikke helt tilfreds med hjemmeplejen" (tilsynsførende ser at borger let bliver forvirret, kan formentlig ikke overskue så meget) Generel tilfredshed udtrykkes dog lige efter som "både og", men borger kan ikke konkretisere det nærmere. "vi er begge tilfreds med hjælpen og synes at vi får den hjælp, der er behov for" "tilfreds, synes at jeg modtager den hjælp, jeg har behov for" "jeg har kun hjælp til øjendryp og bad. Jeg er meget tilfreds, jeg har den sødeste hjælper" Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som er oplyst til ledelsen efter tilsynet. Overordnet fungerer hjælpen og borgere er glade for især de faste hjælpere, så glider tingene nemmere. • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt
lagttaget under tilsyn	Borger fremtræder rene og velplejede Hvis tilsynsførende overværer plejen, beskrives eventuelle relevante data. De hygiejniske principper overholdes.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Besøgte borgere fremtræder velsoignerede. Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.
lagttaget under tilsyn	Inventar og hjælpemidler har rette pladser, så plejen kan komme til. Instruktionsvejledning til specielle hjælpemidler gives af forflytningsvejleder. Medarbejdere arbejder med hensigtsmæssige arbejdsstillinger og relevante APV-hjælpemidler.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ser OK ud i alle besøgte hjem Pårørende udtrykker obs på, at borgers funktionsniveau er hurtigt dalende, og den hjælper, der mødte til morgen, vidste ikke at borger ikke længere kunne stå på benene - obs behov for forflytningshjælpemiddel.

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	B1: alt i orden. Elev demonstrerer hvordan han kvitterer for givet medicin på telefonen. B2 + B3: alt i orden B4: doseringsæsker har ikke korrekt navn og CPR (navn og CPR er afdødes mand) Øvrigt er i orden. Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som er oplyst til ledelsen efter tilsynet • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne
--------------------------	---	---	---

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

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> MADSERVICE: modtager du madservice, og oplever du maden appetitvækkende, sund og lækker? Glæder du dig til dagens måltider? Madservice: Kender du menuen for de kommende dage? Har borger en menuplan?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: modtager madservice, er ikke superbegeistret for maden. Maden ses i køleskabet- er farveløst og borger oplever det smagløst. B2 + B3: udtrykker generel tilfredshed med den varme mad, spiser det dagligt. B4: modtager ikke madservice. Datter laver mad til borger. Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne
Borgeroplevet kvalitet	Er du tilfreds med den hjælp, du modtager til at spise og drikke, eller tilberede måltider? (indbefatter anretning, skære ud, skænke og/eller aktiv hjælp til at spise/drikke) Samlet oplevelse: Oplever du at have en god stemning ved dine måltider, er der mulighed for ro og hygge under måltiderne?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Adspurgte borgere er meget tilfredse med hjælpen de modtager til anretning og servering af mad.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse, ryddelighed og evt. understøttelse af samvær.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle borgere har hyggelige spisestuer med mulighed for ro og hygge. En borger indtager sine måltider i sengen for øjeblikket. Hjælpere og pårørende prøver ved måltiderne at sætte borger op til ordentlig spisestilling.

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

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere	<i>Medinddragelse: Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgers ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpen så længe som muligt.</i>	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Tilsyn vurderer efter observation under tilsyn og interviews af borgere, at medarbejdere i høj grad inddrager borgerne i at vedligeholde deres færdigheder, og borgerne motiveres til at deltage aktivt i opgaver eller træning.
Borgere	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at du bliver spurgt og inddraget i at klare flest mulige dagligdags aktiviteter selv, f.eks. støve af, vande blomster, rydde op, rede seng, hvis du kan? Har du selv tænkt nogle mål for, hvordan du vil holde dig i gang så længe som muligt? Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, i forhold til at bevare dine færdigheder længst muligt? Kommer du til træning/motion på Aktivitetscenter?		B1: har været tilknyttet aktivitetscenter, er ikke aktiv dér lige nu på grund af smerter, sår på ben mm. Har stadig mulighed for at komme i gang igen, men synes ikke at helbredet gør at det er muligt at komme i gang igen. Forsøger at gøre så meget som muligt selv af hverdagens gøremål. B2 + B3: "prøver at holde os i gang med så meget som muligt, med det vi kan. Medarbejderne ved vist godt, hvad vi kan og ikke kan." B4: kan ikke klare så meget selv længere, oplever at få lov til at gøre de ting hun kan. Ingen af borgerne har selv tænkt mål for at vedligeholde deres færdigheder. Ingen af borgerne har oplevet, at medarbejderne har snakket konkrete mål med dem, men at hjælperne generelt er meget opmærksomme på at få dem til at gøre så meget som muligt selv.
Øvrigt	Er der noget, du savner, i forhold til træningsaktiviteter eller hjælpemidler? Gør du selv noget ud over de daglige aktiviteter, for at holde dig aktiv og selvhjulpen så længe som muligt? Motionscenter, gåture, andet?		To af borgerne kommer i aktivitetscenter til stolegymnastik og er tilfredse med tilbuddet. Øvrige adspurgte borgere gør ikke noget ud over daglige aktiviteter.

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

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Borger har mulighed for at komme ud af sin bolig, for at stimulere til aktivitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.</i> 1) Hverdagsliv: Oplever du tryghed og livskvalitet i hverdagen? Oplever du, at din dag almindeligvis går med noget, du synes er rart/interessant/ meningsfuldt? Ensomhed: Får du dækket dit behov for at være sammen med andre? 2) Selvbestemmelse: Får du selv lov til at bestemme døgnrytmen/dagens program i forhold til din hjælp? 3) Borgers ønsker og mål: Oplever du, at medarbejderne ved, hvad der er vigtigt for dig i dagligdagen og dit liv? Oplever du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov? Kommer du udendørs en gang imellem? Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte borgere oplever tryghed og livskvalitet i hverdagen. B1: følger hjemmeplejens rytme, kommer op når plejen kommer. Synes ikke dagen er lang. B2+B3: Oplever at have medbestemmelse i det daglige B4: "Kommer næsten ikke ud af sengen længere, ser tv, men synes ikke dagen er lang. Kan ikke komme udenfor uden hjælp, og det har hjemmeplejen jo ikke tid til" Alle adspurgte borgere har pårørende eller andet netværk, som kommer og besøger dem ud over hjemmeplejen, og de føler sig ikke ensomme. Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt
Borgeroplevet kvalitet	Kommer du i Aktivitetscentret til samvær eller aktiviteter? Er du blevet spurgt, om du har lyst til at deltage i aktiviteter? Hvis ja til Aktivitetscenter, hvor tilfreds er du med de aktiviteter, der tilbydes?	☒ Meget tilfreds ☐ Tilfreds ☐ Hverken eller ☐ Utilfreds ☐ Meget utilfreds	To af borgerne kommer fast i aktivitetscenter og er tilfredse med tilbuddene. Øvrige borgere ønsker ikke aktivitetscenter.

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

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at de medarbejdere, du er i kontakt med kender dig og din historie? Oplever du, at medarbejderne taler pænt til dig, generelt er venlige og omsorgsfulde? Oplever du, at den hjælp du modtager er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig? Hvis der er samarbejde og dialog mellem medarbejdere og dine pårørende, sker det så på en måde, som du ønsker og har givet samtykke til?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: omgangstonen beskrives som "de fleste taler pænt". Oplever ikke alle lige hjælpsomme fx med at håndtere medicinen. B2+B3: Tilfreds med hjælpen og den opleves lige god, uanset hvem der kommer, der kommer nogen forskellig, men en gang imellem er det faste hjælpere, der kommer. Omgangstonen er pæn og der er medbestemmelse. Alt i alt tilfreds med Vordingborg kommune og den hjælp der ydes. B4: "der kommer flere forskellige hjælpere, nogen mere faste, af og til ukendte. Der er forskel i måden at pleje på og hvad personalet ved, der skal udføres". Borger er mere eller mindre på alt efter hvem der kommer. Der tales pænt og respektfuldt" Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har ingen anbefalinger
TILSYN IAGTTAGELSER:	Kommunikation/dialog mellem borger og medarbejder opleves respektfuld og værdig	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Tilsynet bemærker under tilsynsbesøgene en respektfuld og anerkendende kommunikation i samspillet mellem medarbejdere og borger under personlig pleje og anden hjælp.

Tema 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

Emne	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
APV i hjemmet <i>Leverandør</i>	APV er beskrevet i journal under Boligforhold	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: fint udfyldt B2: APV i borgerens hjem ikke oprettet. B3: APV i borgerens hjem ikke oprettet. B4: fint udfyldt B5: APV i borgerens hjem ikke oprettet.
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: delvis udfyldt, oplysninger er fra robotkonvertering nov. 2022 og ikke opdateret siden. B2: Fin B3: Fin B4: Fin
Helbredstilstande Sundhedslov <i>Sygeplejerske (oprette og opdatere)</i> <i>Visitation (oprette)</i>	- Helbredstilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? Helbredstilstande er ofte årsager til nedsat funktionsevne. Hænger de sammen med aktive funktionsevnetilstande?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: 6 tilstande aktive. 2 af dem ikke beskrevet. Resten OK B2: 5 tilstande aktive. Delvis beskrevet efter retningslinjer. B3: 7 tilstande aktive. Delvis beskrevet efter retningslinjer. B4: 8 tilstande aktive. Delvis beskrevet og nogle ikke opdateret i år. Indeholder bl.a. gamle notater om operation, MDO og plasterskift fra dec. 2022. Ét notat skrevet af visitator ikke efter retningslinjer
Funktionsevnetilstande Servicelov <i>Leverandør og visitation i samarbejde</i>	Funktionsevnetilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? - Dvs. relevante funktionsevnetilstande er beskrevet, niveaupræciseret og opdateret.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: alle relevante tilstande er beskrevet og de fleste opdateret i 2023. Nogle er dog ikke. B2: Fint udfyldt og beskrevet. Hovedparten af tilstande er dog ikke opdateret efter robotkonvertering nov. 2022 B3: Fint udfyldt og opdateret B4: tilstande ikke beskrevet efter retningslinjer. Nogle relevante tilstande er ikke aktiveret. Flere tilstande ikke opdateret det seneste år, og samlet giver det ikke et relevant billede af borger.
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring	Fokus: Borgere med ernærings-problematikker Helbreds- og funktionsevnetilstande er beskrevet og præciseret i forhold til den bevilgede støtte ift ernæring.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt	B1: notat om vægttab. Der er vægtkontrol som indsats, men ingen beskrivelse på tilstand hvorfor. Vægtkontroller OK.

Leverandør og sygeplejerske i samarbejde	- 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 vejning (hvis relevant)	☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B2: har ydelsen vægtkontrol, men ikke beskrevet yderligere. Ingen handlingsanvisninger og ingen målinger. B3: har ydelsen vægtkontrol, men ikke beskrevet yderligere. Ingen handlingsanvisninger. Én måling i 2023, som vurderes OK. B4: kræftsyg borger. Vægtkontrol oprettet 30/1 2023. Én vægtmåling i 2023. Handlingsanvisning siger hver 2. uge.
Indsatser Visitationen	Indsatser - svarer de til det, der er beskrevet i borgers tilstande og iagttaget ved tilsyn? - Vurderet efter tilsynsbesøg	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	
Dokumentation Indsatsmål Leverandør	Der er oprettet indsatsmål for relevante SEL-indsatser? - Fokus: indsatser med rehabiliterende sigte <i>og/eller</i> - Fokus: at borger vedligeholder sine færdigheder	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ingen indsatsmål på SEL på nogen af borgerne. Kunne godt være relevant ift mobilitet og vedligeholde færdigheder.
Dokumentation Handlingsanvisninger Leverandør	Handlingsanvisninger er oprettet/opdateret inden for de seneste 6 mdr? Det fremgår af handlingsanvisninger/døgnrytmeplaner: - Borgers indsats - Medarbejder indsats - Særlig opmærksomhed, f.eks. hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker og hvordan støtten tilrettelægges, så borger aktivt kan deltage og vedligeholde færdigheder. Særlig opmærksomhed ved rehab-indsatser.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: 3 handlingsanvisninger på både SEL og SUL + en døgnrytme DAG. B2: Har én døgnrytme - DAG. Ingen yderligere på SEL, selv om der er mange ydelser. Har 6 SUL-ydelser. 1 SUL handlingsanvisning. B3: én døgnrytme - DAG. Ingen yderligere på SEL, selv om der er mange ydelser. Ingen på SUL, har 4 ydelser. B4: På SEL er der både nyere opdaterede handlingsanvisninger og gamle døgnrytmeplaner fra dec. 2022

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	Der ses både observationsnotater og opgaver oprettet til visitationen. Indsatser er ofte blevet tilrettet, uden at tilstandsbeskrivelser samtidig er opdateret efter retningslinjer.
Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en <i>Samlet faglig vurdering</i> på borgers sag i Omsorg, pleje og træning vedr. §83 indsatser? Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ja B2: ja B3: ja B4: nej
Borger har modtaget afgørelse <i>Visitationen</i>	Har borger modtaget en skriftlig afgørelse på de indsatser, der aktuelt er visiteret? Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: nej, ikke fra Nexus B2: nej. Kunne være relevant B3: nej. Kunne være relevant. B4: nej, ikke fra Nexus.
Samlet konklusion på journalgennemgang ved tilsyn	Kvalitets-målepunkt: journal er stort set opdateret på alle områder, og borgers aktuelle helbreds- og funktionsniveau fremtræder tydeligt af tilstandshjul og beskrivelser.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Tilsynet har flere anbefalinger.
TILSYN DOKUMENTATION	Vurdering: Tilsynet vurderer, at dokumentationen i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen fremstår overordnet med en faglig standard, men den har flere områder, som vil kunne udvikles til det bedre ved en målrettet indsats. <i>Generelle oplysninger:</i> er på flere borgere fint udfyldt på struktureret vis i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme og på nogle borgere også relateret til hvem der har opfølgningsansvar (læge/ambulatorium). Fortsæt gerne med denne udvikling. <i>Funktionstilstande</i> er udfyldt, men der mangler i flere tilfælde opdateringer. <i>Helbredstilstande:</i> Dokumentationen fremstår delvis opdateret og fyldestgørende.		

Tilsynet anbefaler:

- *Generelle oplysninger:* tilsyn anbefaler en genopfriskning af, hvad der skal skrives i de enkelte felter– jfr [FSIII Guide til Generelle oplysninger](#), så alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger.
- *Generelle oplysninger:* tilsyn anbefaler, at helbredsoplysninger udfyldes på struktureret vis (punktform) i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme, så det hænger sammen med aktuelle medicin, og hvem der har opfølgingsansvar (læge/ambulatorium)
- *Funktionsevnetilstande:* tilsyn anbefaler, at både visitation og leverandør genopfrisker retningslinjerne for den detaljerede beskrivelse og udfyldelse af funktionsevnetilstande, for alle som opdaterer funktionsevnetilstande, ud fra [FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune](#). Der er for mange tilstandsbeskrivelser (skrevet af visitationen), som er copy/paste fra observationsnotater og det er unødigt arbejdsgang. Mange tilstandsbeskrivelser er alt for lange, det giver ”støj” i en indlæggelsesrapport.
- *Helbredstilstande:* tilsyn anbefaler, at beskrivelser/tilstandsnotat i helbredstilstande beskrives efter retningslinjerne i [FSIII Guide til Helbredstilstande](#), og på en måde, så det hænger sammen med funktionsevnetilstande og aktuelle medicin. Det er ofte en helbredstilstand, der forårsager en nedsat funktionsevnetilstand.
- *Indsatsmål:* tilsyn anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang, hvor der ved rehabiliterende indsatser opsættes mål for indsatsen, evt. sammen med rehab-team, så der kan evalueres struktureret på indsatserne ved distriktsdage.
- *Indsatsmål:* tilsyn anbefaler, at medarbejdere reflekterer over, om nogle borgere (som ikke har rehabiliterende indsatser) kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger og skrives ind i døgnrytmeplan/handlingsanvisninger, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt. F.eks. ”gå frem og tilbage i stuen 5 gange hver formiddag, for at vedligeholde sin gangfunktion” eller lignende små overkommelige mål.
- *Handlingsanvisninger:* tilsyn anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang for, hvordan handlingsanvisninger formuleres, så enhver afløser kan gå ind og pleje borger i alle tre vagttag.
- 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 eller rehabilitere.
- *Ernæring:* tilsyn anbefaler, at der udvikles arbejdsange som sikrer, at der dokumenteres relevant på borgere, som kan have et ernæringsproblem. Både SEL og SUL handlingsanvisninger skal hænge sammen ved ernæringsproblematikker.

Tema 8: Kompetencer og udvikling – personale.

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan borgere støttes i at varetage så meget som muligt af egen personlige pleje eller andre hverdagsaktiviteter, såsom at vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord eller lignende.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte medarbejdere kan give mange fine reflekterede eksempler fra praksis. Elev fremtræder ved tilsynsbesøget med rolig adfærd, og guider borger fint.
Medarbejdere <i>Støtte ved borgers måltider</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange som fremmer, at den enkelte borger motiveres og opnår en positiv oplevelse af måltidet. - arbejdsgange som sikrer, at der serveres måltider/tilpasset kost efter den enkelte borgers ernæringsbehov.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte medarbejdere kan give fine reflekterede eksempler fra praksis. Plejen observerer ved et af tilsynsbesøgene væskeindtag og ernæring, selv om borger selv sørger for morgenmåltid og aftensmåltid. Viden og kompetencer viser sig ikke tydeligt i dokumentationen på borgernes ernæringstilstande. Se anbefalinger under dokumentation.
Medarbejdere <i>Udvikling/vedligehold af borgers færdigheder</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan borger kan motiveres og støttes til at udvikle eller vedligeholde egne færdigheder, så længe som muligt. (særligt fokus på rehabiliterende indsats i hjemmet) - hvordan små mål i hverdagen kan fastsættes sammen med borger, for at vedligeholde sine færdigheder eller nå sine mål for rehabilitering	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejderne kan redegøre for borgers behov for vedligehold af færdigheder og det opleves også under tilsynsbesøgene. Medarbejdere vurderer, at de ikke selv er kompetente nok til at formulere mål for rehabiliterende indsatser. Medarbejdere savner sparring fra rehabiliterende team i forhold til mål og aktiviteter omkring rehabiliterende indsats, ved borgere med rehab-ydelser.
Medarbejdere <i>Borgers selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - at den enkelte borgers hverdag og ønsker er kendt af medarbejdere, og at borger støttes i at deltage i relevante aktiviteter og samvær. - hvordan hjælpen i hverdagen ydes under hensyn til borgers individuelle ønsker og behov, og samtidig kan passes ind i medarbejders køreplan.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ved faste hjælpere hos borgere kender de fleste hjælpere deres borgere rimeligt godt, kender deres ønsker og kan vejlede om aktivitetstilbud. Nogle medarbejdere fortæller, at det kan være svært at give borgeren den tid, det reelt tager for dem at gøre tingene selv, og i det tempo de kan. Hjælperne oplever, at der ikke er tid nok på kørelisten, hvis borger er "langsom".

Medarbejdere <i>Opfølgning på borgers tilstande.</i> <i>Tilbagemeldingspligt ved ændringer.</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/sygeplejerske/læge/demenskoordinator/ eller andre fagpersoner. - arbejdsgange ift tilbagemeldings-pligt til visitationen, så hjælpen løbende kan tilpasses aktuelle behov for hjælp.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgange omkring videreformidling og tilkald af hjælp i nødsituationer. Tilbagemelding til visitationen sker oftest via disponent.
Medarbejdere <i>Introduktion, viden søgning, faglig viden og kompetenceudvikling</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - introduktion af nye medarbejdere - hvordan de kan finde procedurer, standarder og vejledninger. - at de har de nødvendige kompetencer til at udføre arbejdet eller hvis de ikke har - læring og/eller regelmæssig undervisning i hverdagen eller mangel på samme	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere har beskrevet introduktionsprogrammer og eksempler fra praksis. Elev oplever god introduktion og har fået tildelt vejleder. Synes det er godt at være elev hos Rosenvang. Medarbejderne oplyser, at de kan finde diverse procedurer m.m. på Intranettet. Adspurgte medarbejdere oplever generelt at have den fornødne viden til deres arbejde (har alle flere/mange års erfaring) og at de har gode sparringsmuligheder på trods af en travl hverdag. Triage-møder opleves som en god gevinst og som gode læringssituationer.
Medarbejdere <i>Dokumentation i omsorgsjournal</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan de kan opdatere Generelle oplysninger - hvornår og hvordan tilstande skal opdateres - hvordan og hvor de skal dokumentere i journalen, ift indsatsmål, handlings-anvisninger/døgnytteplan 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	Medarbejdere kan fint redegøre for og demonstrere, hvordan de kan dokumentere i Nexus. De anvender primært telefoner, og på dem kan de ikke opdatere tilstande. Gennemgåede journaler ved tilsyn viser nogle mangler, som interviewede medarbejdere dog ikke er alene ansvarlige for. Medarbejdere oplyser, at der ikke er tid nok til at opfylde alle indikatorerne for dokumentation, bl.a. opdateringen af tilstande.

Medarbejdere <i>Arbejds miljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø? Medarbejdere kan beskrive arbejds gangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, hvor det dokumenteres, og hvordan det følges op.	Adspurgte medarbejdere beskriver deres arbejdsmiljø som værende godt, ” det er en god arbejdsplads”, hvilket også kan ses af flere medarbejdere, som har været ansat i flere/mange år. Medarbejderne oplever, at de er gode til at holde hinanden oppe i stramme tider, men at de godt kan blive stærkt udfordret, når der er sygdom i personalegruppen, og flere borgere skal nås på kortere tid. Der mangler APV-skemaer på flere borgere ved tilsynet. Tilsynet anbefaler mere fokus på dette. Det er et arbejdsredskab, som både medarbejdere, visitation og andre bruger.
--	---	---

Leder	Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvordan medarbejdere opdateres om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarden indeholder, og formidler videre til medarbejdere. Hvordan sikrer I, at borgere med rehabiliterende indsatser bliver trænet via de bevilgede ydelser, og at der bliver fulgt op på dem?	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 intramappe 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.
--------------	---	---

	Hvordan følger ledelsen op på og sikrer, at medarbejderne dokumenterer i omsorgsjournal efter gældende retningslinjer?	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. Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige? Har tilsynet set og gennemgået arbejdstidsplaner? ☐ 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 bemanding. 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.