

HJORTSHØJ CARE
SKOVHUSVEJ 9, 8240 RISSKOV
TLF. 23 32 05 56
CARE@WEBSPEED.DK

Tilsynsrapport

Leverandørtilsyn 2019

Hjemme- og sygeplejen

Aars

Vesthimmerlands

Kommune

Distrikt: Hjemme- og sygeplejen Aars
Adresse: Gislumvej 37
9600 Aars
Leder: Kirsten Agerbo
E- mail: kak@Vesthimmerland.dk
Tlf.-nr.: 99 66 91 78

Tilsynsdato: 27.02. 2019

1. Vurdering

Hjortshøj Care har den 27.02.2019 gennemført anmeldt tilsyn hos leverandør Aars Hjemmepleje.

I tilsynet deltog: Hjemmeplejeleder Kirsten Agerbo, SSH'erne Pia Mikkelsen og Dan Hagen, SSA'erne Pernille Thomsen, Bente Smed og Lise Thaudal samt sygeplejerske Laura Bundgaard.

Faglige fokusområder 2019

- Fokus på, at personalet arbejder rehabiliterende og aktiverende, herunder fokus på, at personalet har en ligeværdig dialog med borgerne og medinddrager borgerne i de ting, der foregår omkring dem.
- At borgeren har de nødvendige hjælpemidler, som understøtter borgerens selvhjulpethed.
- Kontrol af om medicininstruks følges i det pågældende team.
- Gennemgang af dokumentationen hos de borgere, der interviewes.

Særlige indsatsområder for 2019

- Er der overensstemmelse mellem den hjælp, som borgeren er visiteret til og den hjælp, som borgeren oplever at modtage?
- Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje.
- At borgeren får besked ved aflysning, og at borgeren ved aflysning får erstatningshjælp.
- Er personalets kompetencer tilstrækkelige, er der rekrutteringsproblemer?

Der har efter tilsynet været høring i forhold til den udarbejdede rapport; ændringer til det faktuelle i rapporten er efterfølgende justeret i tilsynsrapporten.

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj Care har efter tilsynsbesøget den 27.02.2019 vurderet, at leverandøren indplaceres i kategorien:

Bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Sammenfatning af fund

Vurderingen af leverandøren er baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Tilsynet kan på baggrund af observationer, interviews, dialogmøde og journalgennemgang konkludere, at ikke alle målepunkter ved tilsynet den 27.02.2019 var opfyldt.

Ikke opfyldte målpunkter:

- Borgerne har ikke fået en afgørelse på den hjælp, de er bevilliget.
- Pårørende har ikke fået en skriftlig tilbagemelding på klagebrev vedrørende indkøb af robotstøvsuger.

Der skal udarbejdes en handleplan på de uopfyldte målpunkter inden den 18.03.2019.

Handleplanen sendes til: Afdelingschef for Pleje og Senior-service, Per Nielsen Elb og sygeplejefaglig konsulent Inge Hjortshøj

Tilsynet anbefaler:

- At leder/ personale fortsat skal arbejde med at implementere dokumentationen i Cura, jf. gennemgang.
- At personalet fortsat skal arbejde med den rehabiliterende tankegang hos borgerne.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten (høringsvar).

Hjemmeplejeleder Kirsten Agerbo blev kontaktet den 13.03.2019, som havde enkelte rettelser, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse. Samtidig blev der orienteret om, fra midt i april mdr. 2019 ansættes der en sygeplejerske i hvert område til at opdatere dokumentationen i Cura med fokus på: Helbredstilstande, besøgsplaner og informeret samtykke hos samtlige borgere i Hjemme- og sygeplejen Aars. Denne proces skal være på plads inden 1. juli 2019.

2. Fund ved tilsynet

Borgeroplevet kvalitet

Der var tilsynsbesøg af tre kvinder og to mænd, hvoraf fire af borgerne boede i parcelhus, og en borger boede i lejlighed. Alle var pensionister i aldersgruppen 60-105 år. Det var en repræsentativ udpegning, hvad angår plejebenhov, behov for praktisk hjælp og sygdomme samt borgernes sociale- og uddannelsesmæssige forhold, alder og køn.

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Faglige fokusområder og særlige fokuspunkter 2019				
Rehabilitering				
Oplever du, at personalet inddrager dig i de daglige gøremål, så du kan vedligeholde dine færdigheder?	XXXXX			De fem borgere gav enstemmigt udtryk for, at de gjorde mest muligt selv af de daglige gøremål. Den ene borger havde fået hjælp til personlig pleje, men var nu helt selvhjulpne. Borgeren på 105 år fortalte, at hun gerne ville klare så meget som muligt selv af de daglige funktioner. Generelt var svaret: "Det, vi kan klare selv, klarer vi selv i vores dagligdag."
Er der en god kommunikation mellem dig og personalet?	XXXXX			En borger svarede: "Det er faste piger, som er imødekommende, søde og flinke." Enighed om, at der er en god og ligeværdig kommunikation med det personale, der kommer hos dem.
Har du de hjælpemidler som du har brug for, for at kunne klare dagligdagen?	XXXXX			Hos de fem borgere var der <u>relevante</u> hjælpemidler hos alle fem: fra rollator, badestol-/bænk til el-kørestol el-seng med trykafastende madras, kaldeapparat m.v. Der var ikke nogen steder, der manglede hjælpemidler.
Visitation af hjælp				
Oplever du der er overensstemmelse mellem den hjælp du modtager og den hjælpsom du er bevilget?	XXXXX			Borgerne gav enstemmigt udtryk for, at de var tilfredse med den hjælp, de fik til personlig pleje og praktisk bistand, men de vidste ikke, hvad der var bevilget.
Har du modtaget en afgørelse for den visiterede hjælp i din e-Boks?		XXXXX		I et hjem havde pårørende en søn, som ansøgt om en bevilling på hjælpen i 2017, hvori der blev tilskyndet til køb af robotstøvsuger. Sønnen havde indsendt en klage, som han aldrig havde fået svar på. Dette var han meget utilfreds med. De øvrige fire borgere sagde samstemmende: At de aldrig havde modtaget en afgørelse på hjælpen i deres e-boks. I de tre hjem var der en velfungerende ægtefælle/pårørende, som bekræftede dette. <u>Tilsynet giver bemærkninger på:</u> At borgerne ikke har fået en afgørelse på den hjælp, de er bevilget. At pårørende ikke har fået en skriftlig tilbagemelding på klagebrev vedrørende

				indkøb af robotstøvsuger.
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	XXXXX			Det blev svaret ja hos alle fem borgere til, at hjælpen kommer på de aftalte tidspunkter.
Ved aflysning får du da besked og tilbydes du erstatningshjælp?	XXX		XX	To af borgerne sagde, at det aldrig havde været aktuelt med aflysning.
Hvordan oplever du kontakten til hjemmeplejen/visitationen, hvis du har behov for ændringer i plejen/hjælpen?	XXXXX			Kontakten går oftest gennem den faste hjælper til planlæggeren af hjælpen, som giver besked til visitationsafdelingen. Denne ordning er meget velfungerende.
Oplever du, at personalet, som kommer og hjælper dig, er klar over hvad de skal hjælpe dig med?	XXXXX			Personalet er klar over, hvad de skal hjælpe med. Det er ofte et fast personale. Hvis der er vikarer, er den ene den faste hjælper. En borger udtalte: "Det er en lille fast gruppe, der kommer hos os." Fin planlægning af hjælpen.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje				
Hvordan er din tandstatus? Hvornår har du sidst konsulteret din tandlæge? Er du blevet tilbudt hjælp til dette?	XXXXX			De fleste af de pågældende borgere havde deres egne tænder. De konsulterede egen tandlæge, og de klarede selv tandbørstning morgen og aften.
Observation af borger og hjem				
Observation af borgerens egenomsorgsniveau: Borgerens fremtoning, såvel fysisk som psykisk. Hjemmets rengøringsstandard.	XXXX	X		I fire af de fem hjem var borgerne velsoignerede, og der var rent og ryddeligt i borgernes boliger. I det femte hjem var borgerens fremtoning såvel fysisk som psykisk hygiejnemæssig og sundhedsmæssig dårlig. Borgeren får en sufficient pleje af teamet, samt rengøring ved privat leverandør.

Tilsynet giver bemærkning på:

- At borgerne ikke har fået en afgørelse på den hjælp, de er bevillet.
- At pårørende ikke har fået en skriftlig tilbagemelding på klagebrev vedrørende indkøb af robotstøvsuger.

Dokumentation i Cura

Vesthimmerlands Kommune har i 2018 implementeret et nyt dokumentationssystem/journalsystem – Columna Cura. Denne nye it-løsning har kostet mange kræfter ude i Hjemme- og sygeplejen nye arbejdsgange og en del frustrationer.

Dette har resulteret i vanskeligheder, udfordringer og manglende færdigheder og fortrolighed blandt brugerne.

Inden tilsynet fandt sted, var tilsynet informeret om ovenstående af Vesthimmerlands Kommune, og det blev aftalt, at tilsynet gav bemærkning til de steder, som var særligt udfordret, eller hvor dokumentationen var "særlig" mangelfuld.

Der var tjek af dokumentationen hos de fem borgere, tilsynet besøgte sammen med sygeplejerske Laura Bundgaard.

Gennemgang af dokumentation hos borgeren	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Sygdomme/diagnoser (generelle oplysninger)	XXX	XX		Hos den ene borger skal diagnoser opdateres, og hos en anden borger manglende diagnoser.

Livshistorie		XXXXX		Der manglede livshistorier hos alle fem borgere.
Funktionstilstande (5 tilstande vurderes 1-4: praktiske opgaver, samfundsliv, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XXX	XX		Der manglede funktionstilstande hos to af borgerne.
Helbredstilstande / 12 tilstande	XXX	XX Stær- op. overskue med.		Der udarbejdes kun helbredstilstande, hvor der er problemer hos borgerne? Hos to af borgerne skal helbredstilstande revurderes.
Besøgsplan (døgnrytmeplan)	XXXX	X		Natbesøg manglede at blive dokumenteret hos en af borgerne.
Informeret samtykke		XXXXX		Informeret samtykke manglede hos alle fem borgere.

Tilsynet anbefaler:

- At leder/ personale fortsat skal arbejde med at implementere dokumentationen i Cura, jf. gennemgang.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Dialogmøde med: Hjemmeplejeleder Kirsten Agerbo, SSH'erne Pia Mikkelsen og Dan Hagen, SSA'erne Pernille Thomsen, Bente Smed og Lise Thaudal samt sygeplejerske Laura Bundgaard.

Målepunkter Medarbejderoplevet kvalitet Faglige fokuspunkter og særlige indsatsområder 2019	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Rehabilitering				
Hvordan arbejder I med rehabiliteringsforløb til borgere med behov for rehabilitering? Hvordan arbejder I med fokus på rehabilitering, når der sættes mål for den personlige og praktiske hjælp? Inddrages borgerne i den daglige hjælp og pleje?	x			Vi lader borgeren gøre mest muligt selv. Vi sparrer med hinanden i gruppen om: "Hvordan vi motiverer borgeren til at være aktiv, og vi vurderer løbende, om der er behov for et tilsyn ved en terapeut. Leder oplyste, at der afholdes kursus i foråret 2019 for SOSU- personalet i: Hvordan man arbejder med den rehabiliterede tankegang i praksis hos borgerne. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At personalet fortsat skal arbejde med den rehabiliterende tankegang hos borgerne.
Oplever I at borgerne har de nødvendige hjælpemidler? Hvordan rekvirerer I hjælpemidler til borgerne? Ventetid?	x			Personalet oplever, at de har de nødvendige hjælpemidler - ellers fremskaffes disse. Hvis der er behov for hjælpemidler i forbindelse med APV, da er hjælpemidlerne i hjemmet inden for to-tre dage; i andre sammen- hænge, kan der være længere ventetid.
Visitering af hjælp				
Oplever I, at borgerne får den hjælp de er visiteret til?	x			Personalet oplever, at borgerne får den hjælp, de har behov for.
Hjælper i borgeren med at finde afgørelsen for den visiterede hjælp i e-boks? (Ikke medarbejdernes opgave, de skal blot vide, at der er sendt en afgørelse til borgeren)	x			Personalet mangler afgørelsen/ bevilling af hjælpen.

Giver I en tilbagemelding til jeres leder eller visitationen når en borgers behov ændrer sig?	x			Personalet giver tilbagemelding til planlæggeren, hvis borgerens behov for hjælp ændrer sig.
Hvordan håndterer I aflysninger af hjælp hos borgeren? Erstatningshjælp?	x			Ved aflysning af hjælpen noteres en afvigelse, og borgeren får erstatningshjælp, hvis borgeren ønsker dette.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje				
Hvordan sikrer I, at der er fokus på mundpleje hos de borgere der har behov for mundpleje?	x			De fleste af borgerne klarer selv at børste deres tænder, hvis ikke så hjælper vi dem.
Hvor dokumenterer I hvis borgeren har behov for speciel mundpleje?	x			Speciel mundpleje og hjælp til tandbørstning er beskrevet i besøgsplanen.
Har I samarbejde med omsorgstandplejen – og i så fald hvor ofte?			x	Der er ikke samarbejde med Omsorgstandplejen.
Hvordan oplever i borgernes tandstatus og mundhygiejne?	x			Borgerens tandstatus er meget individuelt, men der er med overvejende sandsynlighed flere ældre i dag, der har egne tænder.
Kompetencer				
Oplever I, at der arbejdes systematisk med introduktion af jeres nye kollegaer? Er der afsat den fornødne tid til oplæring og introduktion? EX: Hygiejne, dokumentation, medicinadministration	x x x x			<u>Vedr. introduktion:</u> En nyansat fortalte, at hun har været med, som "føl" og fået en fyldestgørende introduktion til stedet og arbejdet. Har fået gennemgået et introduktionsprogram m.m. <u>Vedr. hygiejne:</u> Enighed om, at de har fokus på at overholde de hygiejniske principper i hverdagen. De tilkendegiver følgende: "Vi har altid desinficerende sprit med os og bruger engangshandsker ved behov". De bruger uniform og har korrekt håndhygiejne, og bærer ikke ringe, armbåndsure m.v. under arbejdet. <u>Vedr. dokumentation i Cura:</u> De oplever, at de er ved at få struktur på, hvem er ansvarlig for at dokumentere diagnoser, besøgsplan, livshistorier, helbredstilstande m.v. <u>Vedr. medicinadministration:</u> Gennemgang af procedure for medicinbehandling; vigtigt at tjekke medicinen, og hvem der har kompetencen til ophældning m.m.
Oplever I, at I har de nødvendige kompetencer for at kunne løse de forskellige opgaver?	x			Oplever at have de nødvendige kompetencer: ellers sker der oplæring. Der tilbydes undervisning i fx ISBAR, sårpleje, m.v.
Er der områder, hvor I ser et behov for kompetenceudvikling?	x			Det blev oplyst: At SSH'erne skal på kursus i neuropædagogik og SSA'erne skal på kursus i medicinbehandling.
Finder der en skriftlig instruks for jeres ansvar og kompetencer og følger i den i jeres arbejde?	x			Der er en kompetenceoversigt i personalerummet, der følges.
Er der rekrutteringsproblemer? Hvis ja, hvilke?	x			Der er problemer med at få ansat SSA'er og sygeplejersker.

Retningslinjer/Instrukser				
Er I bekendt med retningslinjerne for korrekt håndhygiejne og følger I disse i arbejdet?	x			Det oplyses: At alle SSH'er skal på inkontinenskursus til foråret 2019 og i korrekt håndhygiejne til efteråret 2019.
Er I bekendt med retningslinjerne for dokumentation og følger I disse? Hvordan går det med implementering af CURA?	x			Der er fokus på at få Cura implementeret. Vi er gode til at hjælpe hinanden, men der er stadig et stykke vej, inden vi er i mål.
Findes der en skriftlig instruks for medicinadministration og følger i den i jeres arbejde?	x			Den skriftlige instruks for medicinadministration følges.

Tilsynet anbefaler:

- At personalet fortsat skal arbejde med den rehabiliterende tankegang hos borgerne.

3. Relevante oplysninger

Oplysninger om behandlingsstedet

Der er ansat 13 social- og sundhedsassistenter

Der er ansat 34 social- og sundhedshjælpere

Der er ansat 11 sygeplejersker

Der er ansat 8 ufaglært personale

Om tilsynet

Tilsynet mødte op om formiddagen. Tilsynet var på tilsynsbesøg hos fem borgere.

Der var gennemgang af dokumentationen hos alle de fem borgere, tilsynet havde besøgt om formiddagen sammen med sygeplejerske Laura Bundgaard.

Der var dialogmøde med hjemmeplejeleder Kirsten Agerbo og seks medarbejdere fra kl. 13-14.

Tilsynet oplevede en imødekommende og engageret leder og personale.

Der blev ved tilsynet foretaget følgende:

- Ved tilsynet blev der udført fem anmeldte besøg hos borgere med efterfølgende journalgennemgang.
- Ved tilsynet blev der gennemført dialogmøde med afsæt i interviewguiden.
- Ved den afsluttende tilbagemelding deltog hjemmeplejeleder Kirsten Agerbo.
- Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglig konsulent Inge Hjortshøj.

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Afhængig af kategoriseringen kan et tilsynsbesøg blive fulgt op af henstillinger til leverandøren om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan leverandøren vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger.
Bemærkninger x	<p>Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger.</p> <p>Der er fundet mangler som giver anledning til at der udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler.</p> <p>Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og tilsynsførende konsulenter Mette Hjortshøj / Mette Riisberg Ewald.</p>
Betydende mangler	<p>Tilsynet har fundet betydende mangler.</p> <p>Der er fundet betydende mangler som giver anledning til at der indenfor X dage udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Der skal tages kontakt til Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen.</p> <p>Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og tilsynsførende konsulenter Mette Hjortshøj / Mette Riisberg Ewald.</p>
Kritisable forhold	<p>Tilsynet har fundet kritisable forhold.</p> <p>Der er fundet kritisable forhold, som giver anledning til at der straks påbegyndes udarbejdelse af en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Den tilsynsførende tager straks kontakt til Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag.</p> <p>Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og tilsynsførende konsulenter Mette Hjortshøj / Mette Riisberg Ewald.</p>

Bilag 2 - Beskrivelse af målepunkter leverandørtilsyn 2019

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Faglige fokusområder og særlige fokuspunkter 2019	
Rehabilitering	
Vedligeholdelse af færdigheder i daglige gøremål	Borgeren oplever at blive inddraget i de daglige gøremål, så han/hun kan vedligeholde sine færdigheder.
Kommunikation	Borgeren oplever god og ligeværdig kommunikation med personalet.
Hjælpemidler	Borgeren har de nødvendige hjælpemidler til at klare dagligdagen.
Visitation af hjælp	
Overensstemmelse mellem modtaget hjælp og bevilget hjælp.	Borgerens forventningsafstemning. Indsatsen lever op til den hjælp borgeren har fået bevilget.
Afgørelse for visiterede hjælp i e-boks.	Borgeren har modtaget afgørelsen fra den visiterede hjælp i sin e-boks og har læst den.
Præcision i indsatsen	Borgeren oplever, at personalet generelt kommer på de aftalte tidspunkter.
Ved aflysning får du da besked og tilbydes du erstatningshjælp?	Borgeren får besked om aflysning og tilbydes erstatningshjælp.
Ændringer i indsats	Borgeren oplever god kontakt til hjemmeplejen/visitationen, hvis der er behov for ændringer i plejen/hjælpen.
Kvaliteten af indsatsen	Personalet som kommer hos borgeren, kender sin opgave hos borgeren og er en god hjælp for borgeren. Personalet er omsorgsfulde.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje	
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandplejen	At borgeren får tilbudt hjælp ved dårlig tandstatus og hvis borger har svært ved at opretholde god mundhygiejne. At borgeren tilbydes hjælp til at konsultere tandlæge eller visiteres til omsorgstandplejen.
Observation af borger og hjem	
Observation af borgeren og hjemmet.	Borgernes egenomsorgsniveau observeres med fokus på fremtoning, såvel psykisk som fysisk. Egenomsorgsniveauet vurderes acceptabelt. Hjemmet rengøringsstandard vurderes acceptabel.

Dokumentation i Cura

Målepunkter Dokumentation	Uddybning af målepunkt
Sygdomme/diagnoser (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgerens sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol.
Livshistorie	Der er udarbejdet en livshistorie med en beskrivelse af borgerens vaner og ønsker.
Funktionstilstande (5 tilstande vurderes 1-4: praktiske opgaver, samfundsliv, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande.
Helbredstilstande / 12 tilstande	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og tilhørende visiterede indsatser.
Besøgsplan (døgnrytmeplan)	Der er udarbejdet Besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Informeret samtykke	Der er beskrevet, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, eller hvem der evt. Har stedfortrædende samtykke.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Medarbejderoplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Faglige fokuspunkter og særlige indsatsområder 2019	
Rehabilitering	
Rehabiliteringsforløb § 83a	Der arbejdes med afsæt i helhedsorienterede og tværfaglige rehabiliteringsforløb med afsæt i borgerens egne mål til borgere med behov for rehabilitering. Der arbejdes med et rehabiliterende sigte i målfastsættelsen for den personlige og praktiske hjælp til borgeren.
Hjælpemidler	Borgeren har de nødvendige hjælpemidler. Personalet ved hvordan hjælpemidler rekvireres og oplever ikke større ventetid.
Visitering af hjælp	
Overensstemmelse mellem modtaget hjælp og bevilget hjælp.	Personalet oplever borgerne generelt får den hjælp de er visiteret til.
Afgørelse for visiterede hjælp i e-boks.	Personalet kender til arbejdsgangen for afgørelsen for visiterede hjælp til en borger. At denne afgørelse sendes til borgeres e-boks. Afgørelsen kan evt. findes i borgeres hjem.
Samarbejde med visitationen	Personalet giver en tilbagemelding til visitationen/leder, når en borgers behov ændrer sig.

Aflysninger/erstatningshjælp	Der tilbydes borgerne erstatningshjælp, når besøg hos borgeren aflyses.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje	
Mundpleje/mundplejeplan	Der er systematisk fokus på mundpleje hos borgere, der har behov for det og der laves plan for dette. Borgerens mundplejeplan dokumenteres i journalen.
Tandstatus - omsorgstandplejen	Personalet har en fornemmelse af borgerens tandstatus generelt. At borgere tilbydes tilknytning til omsorgstandplejen, hvis ikke de selv kan besøge privat tandpleje/tandlæge.
Kompetencer	
Introduktion	Der arbejdes systematisk med introduktion af nye kolleger og der er afsat den fornødne tid til oplæring og introduktion.
Kompetenceudvikling	<p>Personalet har de nødvendige kompetencer til at løse deres opgaver.</p> <p>Det arbejdes systematisk med kompetenceudvikling i relation til faglige områder Ex. Hygiejne, dokumentation, medicin osv.</p> <p>Personalet kan give udtryk for områder, hvor der kan sættes fokus på kompetenceudvikling.</p>
Medarbejderens ansvar og kompetencer	Leverandøren har en skriftlig instruks for relevante sygeplejefaglige indsatser, der beskriver medarbejderens ansvar og kompetencer.
Rekrutteringsproblemer	Der er udelukkende ansat uddannet personale.
Retningslinjer/Instrukser	
Håndhygiejne	Personalet er bekendt med retningslinjer for korrekt håndhygiejne og følger disse i det daglige arbejde.
Dokumentation og Cura	Kender retningslinje for korrekt dokumentation og følger disse. Kender og anvender dokumentationssystemet Cura.
Medicinadministration	Personalet kender instruks for medicinadministration og følger denne.