

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

# Tilsynsrapport

Leverandørtilsyn 2019

Hjemmepleje- og  
sygepleje Løgstør

Vesthimmerlands

Kommune

Distrikt: Hjemmepleje- og sygepleje  
Løgstør

Adresse: Blindeboms gade 5  
9670 Løgstør

Leder: Louise Rosenørn Larsson Post

Mail: lrp@vesthimmerland.dk

Tlf.-nr.: 99 66 86 32 eller 99 66 86 42

Tilsynsdato: 06.03. 2019

---

# 1. Vurdering

Hjortshøj Care har den 06.03.2019 gennemført anmeldt tilsyn hos leverandør hjemmepleje- og sygepleje Løgstør. I tilsynet deltog hjemmeplejeleder Louise de Lasson Post, SSA Vivi Møller, SSH Lisbeth Holm, planlægger Annie Jensen og sygeplejerske Tina Bach Rasmussen.

## Faglige fokusområder 2019

- Fokus på, at personalet arbejder rehabiliterende og aktiverende og har en ligeværdig dialog med borgerne samt medinddrager borgerene i de ting, der foregår.
- At borgeren har de nødvendige hjælpemidler, som understøtter borgerens selvhjulpethed?
- Tjek 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
- Borgeren får besked ved aflysning, og får erstatning hjælp ved aflysning
- Er personalets kompetencer tilstrækkelige, og er der rekrutteringsproblemer?

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

## Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj Care har efter tilsynsbesøget den 06.03.2019 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 tilsynsbesøget den 06.03.2019 var opfyldt.

### **Ikke opfyldte målpunkter:**

Borgerne har ikke fået en bevilling på den hjælp, der ydes.

Der skal udarbejdes en handleplan på de uopfyldte målpunkter inden den 25.03.2019.

Handleplanen sendes til: Afdelingschef Pleje og Seniorservice Per Nielsen Elb og sygeplejefaglig konsulent Inge Hjortshøj.

### **Tilsynet anbefaler:**

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

## Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten (høringsvar).

Hjemmeplejeleder Louise de Lasson Post blev kontaktet den 15.03.2019, og var enig i rapportens ordlyd. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

## 2. Fund ved tilsynet

### Borgeroplevet kvalitet

Der blev foretaget tilsynsbesøg hos fem borgere: fire kvinder og en mand, hvoraf en af borgerne boede i parcelhus og de fire øvrige borgere boede i rækkehus/ ældrebolig/ lejlighed. Alle var pensionister i aldersgruppen 61-88 år. Det var en repræsentativ udpegning, hvad angår plejebestand, behov for praktisk hjælp og sygdomme samt borgernes sociale- og uddannelsesmæssige forhold og alder, men et overtal af kvinder.

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
<b>Faglige fokusområder og særlige fokuspunkter 2019</b>				
Rehabilitering				
Oplever du, at personalet inddrager dig i de daglige gøremål, så du kan vedligeholde dine færdigheder?	XXXXX			Alle borgere gav enstemmigt udtryk for, at de gjorde mest muligt selv af de daglige gøremål. Borgeren fik hjælp til personlig pleje og bad ud fra individuelle ønsker og behov fra bad 1 x ugentligt til bad daglig. Citat: "Vi klarer det, vi kan selv af den personlige pleje, og får hjælp til det, vi har behov for."
Er der en god kommunikation mellem dig og personalet?	XXXXX			Borgerne gav udtryk for, at der er en god, ligeværdig og omsorgsfuld kommunikation med personalet. Citat: "Jeg er meget glad for og tilfreds med det personale, der kommer hos mig." Citat " Vi har det godt med dem, der kommer fra Hjemmeplejen."
Har du de hjælpemidler, som du har brug for, for at kunne klare dagligdagen?	XXXXX			Rollator, kørestol til indendørs og udendørs brug, badebænk og -stol, toiletforhøjer, plejeseng, lift, Vendlet system, gribetang, strømpepåtager, sengeheste, kaldeanlæg, hjælpemidler fra Dansk Blinde Institut.
Visitation af hjælp				
Oplever du, der er overensstemmelse mellem den hjælp, du modtager og den hjælpsom, du er bevilget?	XXXXX			Borgerne gav generelt udtryk for tilfredshed med den personlige pleje/omsorg samt med hjælpen til rengøringen. I et hjem havde den pågældende borger købt sig til den praktiske hjælp. I et andet hjem fortalte borgeren, at hun ikke ville købe sig en robotstøvsuger- fik hjælp til rengøring hver 3. uge. Tilsynet opfordrede pågældende borger til selv at tørre støv af, hvilket hun ikke mente, var nødvendigt. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At personalet fortsat har fokus på at arbejde med den rehabiliterende tankegang hos borgerne.
Har du modtaget en afgørelse for den visiterede hjælp i din e-	X	XXXX		I et hjem kunne pårørende fremvise en <u>bevilling på personlig pleje / praktisk bistand efter § 83</u> , dateret

boks?				den 24.01.2018. Visitator Lena Grud. De øvrige fire borgere havde ikke en bevilling.  <u>Tilsynet giver bemærkning på:</u> At fire borgere ikke har fået en afgørelse på den hjælp, de er bevilliget.
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	XXXXX			Den ene borger udtalte, at hjælperne ikke altid kommer til tiden; det skal dog hertil tilføjes, at den pågældende borger har besøg i hjemmet 8-9 x i døgnet.
Ved aflysning får du da besked, og tilbydes du erstatningshjælp?	XXXX		X	En borger / pårørende havde aldrig oplevet, at der sker aflysning af hjælpen.
Hvordan oplever du kontakten til hjemmeplejen/ visitationen, hvis du har behov for ændringer i plejen/hjælpen?	XXXXX			Pårørende udtaler: Hjemmeplejeordningen er velfungerende, jeg kontakter planlæggeren, hvis der er noget, der skal ændres". En borger påpegede, at der ikke havde været besøg af visitationsafdelingen.
Oplever du, at personalet, som kommer og hjælper dig, er klar over, hvad de skal hjælpe dig med?	XXXXX			Alle udtrykte, at personalet var klar over, hvad de skulle hjælpe med, og ellers spurgte de.
Tandstatus/mundpleje/ omsorgstandpleje				
Hvordan er din tandstatus? Hvornår har du sidst konsulteret din tandlæge? Er du blevet tilbudt hjælp til dette?	XXXXX			Den ene borger havde egne tænder, men havde mistet en del og var heller ikke interesseret i at komme til tandlæge. Det var mange år siden sidst. En anden borger kom fast til tandlæge i Aars og fik besøg af Omsorgstandplejen i hjemmet. To af borgerne gik fast til tandlægekontrol henholdsvis hvert ½ og hele år. To af de fem borgere havde egne tænder, og alle fem borgere var opmærksomme på, at det var vigtigt at holde sine tænder.
Observation af borger og hjem				
Observation af borgerens egenomsorgsniveau: Borgerens fremtoning, såvel fysisk som psykisk. Hjemmets rengøringsstandard.	XXXXX			Den ene borger meget tynd og initiativløs; havde lige været i bad og var velsoigneret. Borgerens bolig var støvet. En borger var total plejekrævende, men velsoigneret. To borgere boede sammen med ægtefælle, hvor det ene hjem var nydeligt holdt af rask ægtefælle.

**Tilsynet anbefaler:**

- At personalet fortsat har fokus på at arbejde med den rehabiliterende tankegang hos borgerne.

**Tilsynet giver bemærkning på:**

- At fire borgerne ikke har fået en afgørelse på den hjælp, de er bevilliget.

## 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.

Gennemgang af dokumentation hos borgeren	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Sygdomme/diagnoser (generelle oplysninger)	XXXX	X		
Livshistorie	XX	XX	X	
Funktionstilstande (5 tilstande vurderes 1-4: praktiske opgaver, samfundsliv, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XXXXX			
Helbredstilstande / 12 tilstande	XXXX	X		Ernæring, hud og slimhinder, smerter
Besøgsplan (døgnrytmeplan)	XXXX		X	
Informeret samtykke	XXX	X	X	

### Tilsynet anbefaler:

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

## Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Dialogmøde med: Hjemmeplejeleder Louise de Lasson Post, SSA Vivi Møller, SSH Lisbeth Holm, planlægger Annie Jensen og sygeplejerske Tina Bach Rasmussen.

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 motiverer borgeren til at klare de daglige funktioner selv, og hjælper borgeren ved behov. Eksempliceret: selvom man sidder i en kørestol, så kan man godt hænge vasketøj op eller låse døren op, når vi kommer. Der er uddannet fem rehabiliterings ambassadører, der har fokus på hverdagsrehabilitering- træning af daglige færdigheder. Personalet oplever, at de er blevet bedre til at arbejde med rehabilitering.
Oplever I, at borgerne har de nødvendige	x			Personalet oplever at have de nødvendige

hjælpemidler? Hvordan rekvirerer I hjælpemidler til borgerne? Ventetid?				hjælpemidler. Hjælpemidler kommer ud tirsdag og torsdag. Oplever ikke lang ventetid på hjælpemidler.
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. Har aldrig set en bevilling.
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. Borgeren får erstatningshjælp, hvis borgeren ønsker dette, eller det er en helbredsmæssig ydelse.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje				
Hvordan sikrer I, at der er fokus på mundpleje hos de borgere, der har behov for mundpleje?	X			Mundpleje er en sundhedsydelse, og vi sikrer os, at borgeren får mundpleje ved at sætte ydelsen på besøgsplanen. Fx hos borgere, der er terminale eller er i kemobehandling, og hvor der er et behov for mundpleje.
Hvor dokumenterer I, hvis borgeren har behov for speciel mundpleje?	X			Under sundhedsydelser i Cura.
Har I samarbejde med omsorgstandplejen – og i så fald hvor ofte?	X			Der er samarbejde med Omsorgstandplejen hos en borger. Omsorgstandplejen kommer ud i hjemmet til den pågældende borger.
Hvordan oplever I borgernes tandstatus og mundhygiejne?	X			Oplevelsen er, at der er mere fokus på mund- og tandpleje i dag end tidligere.
Kompetencer				
Oplever I, at der arbejdes systematisk med introduktion af jeres nye kollegaer? Er der afsat den fornødne tid til oplæring og introduktion?  Eksempelvis: Hygiejne, dokumentation, medicinadministration	X			Der er en introduktionsmappe, der skal revideres – specielt for de forskellige faggrupper. Personalet været på hygiejnekursus i 2018. Der er uddannet nøglepersoner i forhold til hygiejneinstruks. Der bruges engangsforklæde hos borgere med smitsomme bakterier, og hvor det giver mening. Vi følger instruks for medicinhåndtering. Der er ca. 4-5 UTH pr. måned: det er ofte medicin, som ikke er givet
Oplever I, at I har de nødvendige kompetencer for at kunne løse de forskellige opgaver?	X			Personalet oplever, at der er gode muligheder for at komme på kursus.
Er der områder, hvor I ser et behov for kompetenceudvikling?	X			SSA'erne har været på kursus i medicinhåndtering. SSH'erne har været på kursus i sår, kateterpleje, diabetes og værdimålinger, der herudover tilbud om specialistuddannelse for sygeplejersker.
Finder der en skriftlig instruks for jeres	X			Der er en kompetenceoversigt i

ansvar og kompetencer, og følger I den i jeres arbejde?				personalerummet, der følges.
Er der rekrutteringsproblemer? Hvis ja, hvilke?	X			Der er udfordringer med at rekruttere de faggrupper, som der er brug for, fx SSA'er og sygeplejersker.
<b>Retningslinjer/Instrukser</b>				
Er I bekendt med retningslinjerne for korrekt håndhygiejne og følger I disse i arbejdet?	X			Er bekendt med korrekt håndhygiejne.
Er I bekendt med retningslinjerne for dokumentation, og følger I disse? Hvordan går det med implementering af CURA?	X			Vi er stadig i implementeringsfase med Cura. Det har taget længere tid, end vi havde regnet med. Der er stadig løbende opfølgning og undervisning af personalet.
Findes der en skriftlig instruks for medicinadministration, og følger I den i jeres arbejde?	X			Den skriftlige instruks for medicinadministration følges.

Tilsynet anbefaler:

- At introduktionsmappen skal revideres.

### 3. Relevante oplysninger

#### Oplysninger om behandlingsstedet

Team Løgstør har visiteret antal borgere til personlig pleje og til praktisk bistand 262 borgere

Der er ansat 23 social- og sundhedsassistenter

Der er ansat 41 social- og sundhedshjælpere

Der er ansat 9 sygeplejersker

Der er ansat 2 pædagoger

Der er ansat 9 ikke fastansatte uaglært personaler

#### 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 besøgte om formiddagen sammen med SSA Vivi Møller. Der var dialogmøde med: Hjemmeplejeleder Louise de Lasson Post og tre 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 Louise de Lasson Post
- 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
<b>Faglige fokusområder og særlige fokuspunkter 2019</b>	
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  Faglige fokuspunkter og særlige indsatsområder 2019	Uddybning af målepunkt
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.