

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

Tilsynsrapport

Leverandørtilsyn 2019

Hjemme- og sygepleje Farsø

Vesthimmerlands

Kommune

Distrikt: Hjemme- og sygepleje Farsø

Adr.: Højgaards vej 10

9640 Farsø

Leder: Tina Lundquist

Mail: tilc@vetshimmerland.dk

Tlf.: 99 66 96 91 eller 30 51 09 05

Tilsynsdato: 27.02. 2019

1. Vurdering

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

I tilsynet deltog: Hjemmeplejeleder Tina Lundquist, sygeplejerske Bente Jensen, SSA Louise Bojer og SSH Ulla Bjerre.

Faglige fokusområder 2019

- Fokus på, at personalet arbejder rehabiliterende og aktiverende samt har en ligeværdig dialog med borgere, og medinddrager borgeren 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 og omsorgstandpleje.
- At borgeren får besked ved aflysning, og at borgeren erstatningshjælp 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 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.
- Der forelå en mangelfuld dokumentation på følgende: Besøgsplan, helbredstilstande, funktionsevnetilstand, samtykkeerklæring og livshistorie.

Handleplaner på de uopfyldte målpunkter skal være udarbejdet inden den 25.03.2019.

Handleplanerne skal sendes til: Afdelingschef for Pleje og Seniorservice, Per Nielsen Elb og sygeplejefaglig konsulent Inge Hjortshøj.

Tilsynet anbefaler:

- At ventetiden for borgere, der har behov for støttestrømper, minimeres.
- At borgere med en svær demenssygdom bliver observeret flere gange i døgnet.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten (høringssvar)

Leder Tina Lundquist blev kontaktet den 12.03.2019, og havde udarbejdet et skriftligt høringsvar. Der var ikke yderligere kommentara til rapportens ordlyd. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

2. Fund ved tilsynet

Borgeroplevet kvalitet

Der var tilsynsbesøg af fire kvinder og en mand, hvor en borger boede i hus og fire borgere boede i rækkehus/ ældrebolig/ lejlighed . Alle var pensionister i aldersgruppen fra 76 – 91 år. Det var en repræsentativ udpegning, hvad angår plejebehov, behov for praktisk hjælp, sygdomme samt borgernes sociale- og uddannelsesmæssige forhold, alder og med et flertal af kvinder. Den ene af de interviewede borgere kunne ikke udtale sig fyldestgørende grundet demenssygdom.

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?	XXXX			De fire borgere gav enstemmigt udtryk for, at de gjorde mest mulig selv af de daglige gøremål. Citat: "Det vi kan klare selv, klarer vi selv i vores dagligdag." De fem borgere havde alle daglig hjælp til af- og påtagning af støttestrømpe, stomipleje og personlig pleje af enten sygeplejerske eller hjælper.
Er der en god kommunikation mellem dig og personalet?	XXXX			Der blev generelt givet udtryk for, at personalet er søde og flinke, og at der er en god og ligeværdig kommunikation mellem borgerne og personalet.
Har du de hjælpemidler, som du har brug for, for at kunne klare dagligdagen?	XXXXX			Hos de fem borgere var der de relevante hjælpemidler hos alle fem: fra rollator, kørestol til indendørs og udendørs brug, badebænk og -stol, plejeseng, glidebræt, gribetang og hjælpemidler fra blindeinstituttet.
Visitation af hjælp				
Oplever du, at der er overensstemmelse mellem den hjælp, du modtager og den hjælpsom, du er bevilget?	XXX	X		De tre borgere gav udtryk for tilfredshed med den hjælp, de fik. Den fjerde borger var utilfreds grundet manglende hjælp til rengøring og hjælp til et ugentligt bad. Der vil blive foretaget en revurdering af hjælpen hos den pågældende borger.
Har du modtaget en afgørelse for den visiterede hjælp i din e-Boks?	X	XXX		De tre borgere kunne ikke fremvise en bevilling af den tildelte hjælp. Den fjerde borger havde fået en bevilling af hjælpen den 27.02.2017. En borger var visiteret til støttestrømper 11. januar – bevilliget 12.02. taget mål til støttestrømper den 28.02, herefter afvente fremsendelse. <u>Tilsynet giver bemærkninger på:</u>

				At borgerne ikke har fået en afgørelse på den hjælp, de er bevilliget. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At ventetiden for borgere, der har behov for støttestrømper minimeres.
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	XXXX			De fire borgere oplevede, at hjælperne kom til tiden, og at det ofte var de samme, der kom.
Ved aflysning får du da besked, og tilbydes du erstatningshjælp?	XXX		X	Den ene borger havde aldrig oplevet, at der var aflysning af hjælpen.
Hvordan oplever du kontakten til hjemmeplejen/visitationen, hvis du har behov for ændringer i plejen/hjælpen?	XXXX			Kontakten til visitationen går oftest gennem den faste hjælper. Fungerer tilfredsstillende.
Oplever du, at personalet, som kommer og hjælper dig, er klar over, hvad de skal hjælpe dig med?	XXXXX			Dem, der kommer, ved som regel, hvad de skal hjælpe med.
Tandstatus/mundpleje/omsorgstandpleje				
Hvordan er din tandstatus? Hvornår har du sidst konsulteret din tandlæge? Er du blevet tilbudt hjælp til dette?	XXXX	X		Flere af borgerne havde egne tænder og gik til tandlægekontrol hvert halve år. De klarede selv at bestille tandlægebesøg. Dog var der en af borger, der aldrig havde besøgt tandlægen, hvilket pågældende borgers tandstatus også bar præg af: to tænder i undermundten.
Observation af borger og hjem				
Observation af borgerens egenomsorgsniveau: Borgerens fremtoning, såvel fysisk som psykisk. Hjemmets rengøringsstandard.	XXXX	X		De tre borgere var velsoignerede, og hjemmet var ryddeligt og i orden. Den fjerde borger havde behov for hjælp til rengøring og støtte til den personlige pleje. Den femte borger med svær demenssygdom kommer i daghjemmet på Højgården hver onsdag. Pågældende borger har et stort behov for <u>struktur på sin døgnrytme</u> . Borgeren var soigneret, og hjemmet var i orden. Tilsyn to gange i døgnet?? <u>Tilsynet anbefaler:</u> At borgere med en svær demenssygdom bliver observeret flere gange i døgnet.

Tilsynet anbefaler:

- At ventetiden for borgere, der har behov for støttestrømper, minimeres.
- At borgere med en svær demenssygdom bliver observeret flere gange i døgnet.

Tilsynet giver bemærkninger på:

- At 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.

Der var tjek af dokumentationen hos de fem borgere, tilsynet havde besøgt, sammen med sygeplejerske Bente Jensen

Gennemgang af dokumentation hos borgeren	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Sygdomme/diagnoser (generelle oplysninger)	XXXX	X		Under diagnoser mangler der hos den ene borger at blive noteret nedsat syn
Livshistorie		XXXXX		Der manglede livshistorie hos alle fem borgere.
Funktionstilstande (5 tilstande vurderes 1-4: praktiske opgaver, samfundsliv, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	X	XXXX		Skal revurderes: er fra 2015 Skal revurderes: er fra 2017 - der sket store ændringer siden da. Der er givet afslag på hjælp til praktisk hjælp, mangler det skriftlige afslag.
Helbredstilstande / 12 tilstande	XX	XXX		Mangler på stomi
Besøgsplan (døgnrytmeplan)	XX	X	XX	Hos den ene borger manglede dokumentation fra aftenvagten.
Informeret samtykke		XXXXX		De fem borgere manglede alle skriftligt samtykke.

Tilsynet giver bemærkning på:

- At borgerne ikke har fået en afgørelse på den hjælp, de er bevilliget.
- En mangelfuld dokumentation på følgende områder: på borgerens besøgsplan, helbredstilstande, funktionsevnetilstand, samtykkeerklæring og livshistorie.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Dialogmøde med: Hjemmeplejeleder Tina Lundquist, sygeplejerske Bente Jensen, SSA Louise Bojer og SSH Ulla Bjerre.

Målepunkter Medarbejderoplevet kvalitet	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Faglige fokuspunkter og særlige indsatsområder 2019				
Rehabilitering				
Hvordan arbejder I med rehabiliteringsforløb til borgere med behov for rehabilitering?	X			Vi har fokus på borgerens ressourcer, og vi lader borgerne klare, de funktioner de kan og støtter op, hvor der er behov.
Hvordan arbejder I med fokus på rehabilitering, når der sættes mål for den personlige og praktiske hjælp?				Vi sikrer, at der er de hjælpemidler, borgeren har behov for. Vi har ugentlige teammøder, hvor vi bl.a. drøfter: Hvordan motiverer vi borgeren til at

Inddrages borgerne i den daglige hjælp og pleje?				klare opgaverne selv. I februar mdr. har personalet fået fælles undervisning i rehabilitering. Vi er nu i gang med at opstille mål sammen med borgeren om "Hvordan kan borgeren klare de daglige funktioner bedst muligt, og hvad skal personalet give støtte / hjælp til?" Der er 15 medarbejdere inddraget fra de 4 teams til, der skal arbejde særligt med ovenstående målsætning.
Oplever I, at borgerne har de nødvendige hjælpemidler? Hvordan rekvirerer I hjælpemidler til borgerne? Ventetid?	X			Personalet oplever at have de nødvendige hjælpemidler. Der er et godt samarbejde med terapeuterne, der er behjælpelig med rekvirering af de "tunge hjælpemidler". Der kan være ventetid i forbindelse med at få hjælpemidler bragt ud.
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. Vi har et team, der udelukkende gør rent, som er fleksible.
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			Har ikke et formelt samarbejde med Omsorgstandplejen.
Hvordan oplever I borgernes tandstatus og mundhygiejne?	X			Oplever, at borgerne er mere bevidste om at gå til tandlæge og passe på sine tænder; flere har egne tænder 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?	X			<u>Vedr. introduktion:</u> Der er et introduktionsprogram, som skal opdateres. Der er afsat fornøden tid til oplæring af nyansatte. <u>Vedr. hygiejne:</u> Enighed om, at de har fokus

Eksempelvis: Hygiejne, dokumentation, medicinadministration	X			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 arbejder med implementeringen, men mangler stadig en del. Har prioriteret, at borgernes livshistorie må vente. <u>Vedr. medicinadministration:</u> Nye introduceres i medicininstruks og gennemgår e-learning-modul for medicinhåndtering. Sikrer os, at UTH ved medicinhåndtering bliver indberettet.
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			Har fortsat behov for undervisning i Cura og medicinhåndtering. SSH'erne skal på undervisning i sårpleje og diabetes. Sygeplejerskerne skal på et fem dages kursus i akut sygepleje.
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			Personalet oplever at følge korrekt håndhygiejne.
Er I bekendt med retningslinjerne for dokumentation, og følger I disse? Hvordan går det med implementering af CURA?	X			Oplever, at det går fremad med implementering af Cura. Holder Cura-caféer hver anden-tredje uge, hvor kontaktpersoner mødes med superbrugere i Cura.
Findes der en skriftlig instruks for medicinadministration, og følger I den i jeres arbejde?	X			Der findes skriftlig instruks for medicinadministration.

3. Relevante oplysninger

Oplysninger om behandlingsstedet

Team Farsø har visiteret antal borgere til personlig pleje **xx** og til praktisk bistand **xx** Tallene kunne ikke trækkes d.d.
Der er ansat 10 social- og sundhedsassistenter
Der er ansat 35 social- og sundhedshjælpere
Der er ansat 9 sygeplejersker
Der er ansat 4-6 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 sammen med sygeplejerske Bente Jensen.

Der var dialogmøde med hjemmeplejeleder Tina Lundquist 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 Tina Lundquist.
- Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglige konsulenter Inge Hjortshøj og Mette Riisberg Evald.

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 Evald.</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 Evald.</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 Evald.</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. Døgnrytmeplanen 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.