

Tilsyn
Rengoering.com/CARE

5. februar 2015

	2
Indledning	3
Tilsynets gennemførelse	3
Resumé	4
Afrapportering af fokusområder	5
Personlig pleje	5
Praktisk bistand.....	5
Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere.....	6
Faglige kvalitetssikring og dokumentation	6
Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling.....	8
Øvrige kontraktkrav til leverandør	8
Leverandørens kommentarer til rapporten.....	9
Bilag: Tilsynskonceptets mål, indikatorer og målemetode	10

Indledning

Tilsynet foretages på basis af et samlet tilsynskoncept, som er aftalt med Ballerup Kommune. Tilsynet udføres som anmeldt tilsyn.

Tilsynet vurderer ved hjælp af fire målemetoder:

- Det dokumenterede (den skriftlige dokumentation i leverandørens dokumentationssystem)
- Kvalitative interviews med ydelsesmodtagere: Den brugeroplevede kvalitet
- Kvalitative interviews med medarbejdere samt ledelse hos leverandør: Opfølgning på spørgsmål fra interviews med borgere vedr. den brugeroplevede kvalitet samt afdækning af den faglige og organisatoriske kvalitet
- Tilsynets egne observationer

Under hvert fokusområde er der anført en konklusion ud fra følgende kategorisering:

1. Ingen bemærkninger
2. Få, mindre væsentlige bemærkninger
3. Enkelte væsentlige bemærkninger
4. Flere væsentlige bemærkninger

Konklusionen foretages ud fra følgende ensartede vurderingsterminologi:

Vurderingsskala	Konklusion	Målopfyldelsesgrad
1	Ingen bemærkninger	91-100 %
2	Få, mindre væsentlige bemærkninger	76-90 %
3	Enkelte væsentlige bemærkninger	50-75 %
4	Flere væsentlige bemærkninger	0-49 %

Målopfyldelsesgraden pr. fokusområde og hvert enkelt delmål herunder fremgår af vedlagte bilag. Under hvert fokusområde er det angivet hvilket datagrundlag, der er anvendt.

Tilsynets gennemførelse

Der er foretaget anmeldt tilsyn den 5. februar 2015 kl. 11.00-15.00 af konsulent Morten Friis Hein, Connector, herefter kaldet tilsynet. Tilsynet har ved besøget;

- interviewet 3 borgere, tilfældigt udvalgt med henblik på spredning i plejetyngde,

- interviewet 2 medarbejdere, heraf 1 uddannet fast afløser ude hos én borger og 1 medarbejder på kontoret,
- interviewet daglig leder Ole Møller,
- foretaget egne observationer,
- foretaget stikprøvekontrol af den plejefaglige dokumentation for 5 borgere, svarende til 16 % af de borgere, som har valgt Clara Service som leverandør.

Resumé

Rengoering.com/CARE – som frem til 1/10 2014 hed Clara Service Gruppen - er godkendt som leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp. 32 borgere i Ballerup Kommune har pr. 7. januar 2015 valgt Rengoering.com/CARE som leverandør.

Tilsynet har konstateret alvorlige fejl og mangler ved såvel den leverede hjælp og ved det skriftlige arbejdsgrundlag for udførelsen vurderet ud fra lovgivningens krav, Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder m.v. Manglerne er af et sådan omfang, at der er tale om kritisable forhold og Ballerup Kommune er blevet kontaktet for hurtig/øjeblikkelig handling.

Fokusområde	Ingen bemærkninger	Få, mindre væsentlige bemærkninger	Enkelte, væsentlige bemærkninger	Flere væsentlige bemærkninger
Personlig pleje			X	
Praktisk bistand				X
Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere			X	
Faglig kvalitetssikring; dokumentation				X
Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling				X
Øvrige kontraktkrav				X

Afrapportering af fokusområder

Personlig pleje

Tilsynet har *enkelte væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (55 % målopfyldelse).

2 af de interviewede borger modtager daglig hjælp til personlig pleje.

Begge borgere oplyser, at de ikke oplever der er overensstemmelse mellem visiterede og leverede ydelser. Der henvises til bilag for nærmere beskrivelse.

Hos begge borgere er der manglende sammenhæng mellem den hjælp borgerne modtager og deres tilstand. Borgere og pårørende oplever ikke, at hjælpen svarer til deres behov.

Begge borgere er ikke helt eller delvist utilfredse med kvaliteten af den personlige pleje. De oplever mange vikarer og afløsere og oplever ofte, at virksomheden ikke leverer i overensstemmelse med de aftalte tidspunkter.

Én borger oplever ikke, at hjælpen i tilstrækkeligt omfang tilrettelægges efter borgers vaner og ønsker og oplever ikke, at medarbejderne forsøger at motivere til at anvende egne ressourcer i dagligdage

Begge borgere giver udtryk for, at leverandøren yder supplerende ydelser ved akut behov.

Tilsynet konstaterer, at der i Care ikke forefindes plejeplaner der afspejler den visiterede hjælp.

Tilsynet vurderer på baggrund af borgernes udsagn, den manglende dokumentation, samt egne observationer af borgerne, at de leverede ydelser til personlig pleje ikke overholder rammer og krav i Ballerup Kommunes kvalitetsstandard.

Praktisk bistand

Tilsynet har *flere væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (40 % målopfyldelse).

Én af de interviewede borgere modtager ikke hjælp til praktisk bistand.

Borgerne oplever ikke, at der er sammenhæng mellem de visiterede ydelser og de bevilligede ydelser. Det omfatter manglende hjælp til støvaførring i forbindelse med rengøring og manglende hjælp til rengøring.

Borgerne oplyser, at de er helt eller delvist utilfredse med kvaliteten af rengøringen. Begge borgere giver udtryk for, at leverandøren ikke overholder de aftalte leverings-tidspunkter.

Borgerne oplever, at medarbejderne har begrænset fokus på at motivere til at anvende egne ressourcer.

Tilsynet oplever dårlig rengørings- og oprydningsstandard hos den ene borger og vurderer, at de leverede ydelser her ikke ligger indenfor de rammer og krav, som stilles i kvalitetsstandarden i forhold til omfang og kvalitet i ydelserne.

Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere

Tilsynet har *enkelte, væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (68 % målopfyldelse).

To af de interviewede borgere fortæller, at de oplever at have god kontakt og god kommunikation til de faste hjælpere, som kommer i deres hjem. En borger fortæller, at *"hun er meget imødekommende...og at der er en aftenvagt hun er særlig glad for"*.

En anden borger/pårørende fortæller, at han har en fast kontaktperson men at hun har været meget syg og at de derfor har haft mange afløsere og vikarer. Dette er et problem fordi de faste rutiner er vigtige.

En borger fortæller, at det er meget forskellige hjælpere som kommer. Pågældende vurderer, at hun over de sidste 3 – 4 år har haft to perioder af et par måneders varighed, hvor hun oplever, at det er den samme som er kommet fast.

Borgerne bekræfter, at medarbejderne bærer synligt navneskilt.

Rengøring.com CARE oplyser til tilsynet, at alle borgere hos Rengøring.com CARE er tilknyttet en fast plan og en fast hjælper.

To borgere giver udtryk for, at de er delvist tilfredse med deres generelle kontakt til leverandøren. Det handler om, at de ikke oplever der bliver fulgt op på aftaler eller at de medarbejdere som betjener telefonen ikke er i stand til at svare fyldestgørende.

Faglige kvalitetssikring og dokumentation

Tilsynet har *flere, væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (30 % målopfyldelse).

Tilsynet har udtaget 5 borgere til stikprøvegennemgang af den plejefaglige dokumentation, her af de 3 borgere som er blevet interviewet.

Tilsynet konstaterer, at der udarbejdes kørelister til den enkelte medarbejder med oversigt over hvilke ydelser, som skal leveres pr. borger samt angivelse af den samlede tid i hjemmet pr. besøg. Der fremgår en række oplysninger om borgeren på kørelisten som kan støtte medarbejderne. Fx er der hos den ene borger, der er interviewet, med store typer skrevet "Skal i bad i dag - har ikke været i bad i 14 dage" og "Husk at opvask skal tages" er fremhævet med farve.

Der er med en enkelt undtagelse ikke udarbejdet plejeplaner for borgerne i Care. For en enkelt borger er planen for dagvagt delvist udfyldt. Det fremgår ikke af plejeplaner/køreliste, hvorledes borgerne inddrages i ydelserne mhp. at bevare sin egenomsorgskapacitet. Der foreligger ikke plan i Borgermappe i borgerens hjem.

Tilsynet finder med afsæt i kravene til sundhedsfaglig dokumentation, at der skal udarbejdes en mere detaljeret plejeplan for, hvordan ydelserne tilrettelægges hos den enkelte borger, når der leveres personlig pleje. Plejeplanen skal sikre og synliggøre en individuel og målrettet tilrettelæggelse af hjælpen til borgerne jf. kvalitetskrav. Endvidere er plejeplanen med til at sikre stabilitet og kontinuitet i plejen og at skabe helhed indsatsen overfor borgeren jf. kvalitetskrav.

Tilsynet konstaterer, at der er overensstemmelse mellem visiterede ydelser og planlagte ydelser på kørelisten hos borgerne.

Tilsynet konstaterer, at de eneste notater der skrives i Care er, hvis der køres ud til nødkald. Der er ingen dokumentation om evt. udvikling i borgers behov.

Rengoering.com CARE anvender deres eget IT-system, hvor de faste hjælpere via Ipad har adgang til køreliste og til at skrive journalnotater. Der foreligger registrering af leverede besøg hos alle borgere.

Medarbejder oplyser om fremgangsmøde ved aflysning, at hvis borgerne aflyser ydelser og for øvrige afvigelser udarbejdes et notat i borgerens journal som danner udgangspunkt for udarbejdelse af faktureringsgrundlag. På baggrund af input fra borger, laver tilsynet 2 stikprøver på besøg, der er aflyst i god tid af borger og som ikke er blevet leveret. I ingen af tilfældene er der udarbejdet journalnotat – i det ene tilfælde fremgår besøget ikke af kørelisten og i det andet fremgår det af medarbejders registrering på kørelisten, at borger ikke har åbnet døren. Dette er heller ikke dokumenteret i journal.

Tilsynet konstaterer, at der hos alle stikprøvegennemgåede borgere er overensstemmelse mellem visiteret tid og disponeret tid på kørelisten.

Leverandøren oplyser, man ikke udarbejder arbejdspladsvurderinger (APV). Udarbejdelse af APV er et krav i Ballerup Kommunes kvalitetsstandard. Tilsynet konstaterer derfor lige som ved de sidste års tilsyn, at leverandøren ikke efterlever kvalitetsstandard på dette punkt.

Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling

Tilsynet har *flere væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde.

Tilsynet konstaterer, at ledelsen ikke er i stand til at fremvise mappe over skriftlige instrukser og fremgangsmåder, kvalitetshåndbog og lignende. Ledelsen oplyser, at den tidligere områdeleder for nyligt er blevet bortvist og en anden leder netop er blevet sygemeldt, hvilket har tydeliggjort et stort behov for oprydning og strukturering af arbejdet. Tilsynet gør opmærksom på, at man ved de seneste to års tilsyn har haft bemærkninger ift. manglende retningslinjer mv.

Afløser er ikke i stand til tilfredsstillende at redegøre for retningslinjer og for arbejdsgange i forhold til tilbagemeldinger til leverandør ved ændringer i hjemmet.

Ledelsen oplyser, at leverandøren ikke i øjeblikket er i stand til at kunne opfylde kommunens krav til kompetencer hos plejepersonalet. Der oplyses, at der har været stor personale udskiftning og at der ikke pt. er fastansatte social og sundhedsassistenter.

Afløseren oplyser, at hun kender kravene til udførelse af personlig pleje og praktiske bistand ud fra ydelsesangivelse og bemærkninger på kørelisten. Afløser fortæller, at der er behov for mere struktur på arbejdet hjemme på kontoret. Den pågældende dag havde hun fx ventet på at få en nøgle så hun blev 1 time forsinket til det første besøg.

Ledelsen og medarbejder er ikke i stand til at beskrive systematiske fremgangsmåde for fx introduktion af nye medarbejdere, videregivelse af oplysninger om ændringer hos borgerne mv.

Øvrige kontraktkrav til leverandør

Tilsynet har *flere væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (33% målopfyldelse)

Ledelsen er ikke i stand til at beskrive, hvordan man foretager egenkontrol i overensstemmelse med kontraktens krav og kan ikke fremvise retningslinje.

Det oplyses, at alle afvigelser (leverandørs aflysninger, flytninger af ydelse samt borgers aflysninger, flytninger, ændringer af ydelse) dokumenteres i eget journalsystem. Der tages print af den enkelte afvigelsesindberetning, som afleveres til faktureringsansvarlig. I en stikprøve konstaterer tilsynet der er mangelfuld dokumentation.

Det oplyses, at alle data vedr. borgere opbevares i eget IT-system med adgangskontrol. Der er ligeledes adgangskontrol samt særligt password i fht. adgang til Ballerup Kommunes omsorgssystem. Nøgler til borgeres hjem opbevares i aflåst skab. Nøgler har kodenumre, så borgers adresse ikke fremgår direkte af nøglen.

Connector

Morten Friis Hein

9. februar 2015

Leverandørens kommentarer til rapporten

Bilag: Tilsynskonceptets mål, indikatorer og målemetode

Der gives 1 point pr. svar, hvis indikator er opfyldt, ½ point pr. svar hvis indikator er delvist opfyldt og 0 point, hvis indikator ikke er opfyldt. Hvis en borger ikke kan svare/ikke modtager ydelsen registreres det som "ikke relevant".

Målopfyldelsen for en indikator beregnes på baggrund af antal relevante besvarelser. Hvis der er gennemført 10 borgerinterviews kan der for en indikator maks. opnås 10 point. En anden indikator kan være fastlagt ud fra medarbejderbesvarelser og beregnes på samme måde. Pointene lægges sammen og udgør scoren for den pågældende indikator. Scoren for hver indikator lægges sammen til en samlet score pr. fokusområde.

I feltet supplerende beskrivelse anvendes følgende forkortelser ved de uddybende observationer/kommentarer: O=Opfyldt, IO=Delvist opfyldt, IO=Ikke opfyldt, IR=Ikke relevant.

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
	Mål 1 Personlig pleje	55 % målopfyldelse = Enkelte væsentlige bemærkninger				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser			2 x 0 = 0 point	1	<p>IR: 1 borger er ikke visiteret til personlig pleje</p> <p>IO: Borgeren oplyser, at hun ikke får hjælp til forflytning. Dette klarer borger selv med hjælp fra ægtefælle. De pårørende oplyser, at de flere gange i week-ender oplever, at de er blevet glemt ift. morgenbesøget.</p> <p>IO: Borger er visiteret til i alt 19 timers hjælp pr. uge. Ift. morgenbesøg: Borger er visiteret til 2 ugentlige bade. Borger og pårørende oplyser, hvilket bekræftes af afløser og fremgår på kørelisten, at han ikke har været i bad i 14 dage. Borger oplyser, at han i sidste uge to gange oplevede ikke at komme i hhv. dagcenter og til genoptræning, fordi leverandøren ikke havde leveret morgenbesøg på det aftalte tidspunkt. Den pågældende dag for tilsynet, fik borger først serveret morgenmad kl. 13, fordi hjælper ikke havde kunnet nå det på det tidlige besøg (her havde hjælper været 1 time forsinket). Den pårørende er berørt af situationen og oplever, "at der ikke er styr på det..... de sidste 3 måneder har været helt galt". Borgeren har i lyset af situationen ført dagbog de seneste uger over, hvad han har fået af hjælp de enkelte dage, som gennemgås sammen med</p>

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager		1x0,5 = 0,5 point	1x0 = 0 point	1	<p>Tilsynets uddybende observationer</p> <p>tilsynet.</p> <p>DO: Borger er overordnet tilfreds med kvaliteten, men oplever at der ikke bliver fulgt op på aftaler. Derudover oplever især den pårørende, at der de seneste måneder har været mange afløser.</p> <p>IO: Borger og pårørende oplever mange vikarer og afløser, hvilket har en række konsekvenser. De kender ikke hans rutiner, tidspunkter han skal være klar til dagcenter osv. De sætter ham på toiletstol så maden når at blive kold inden han er færdig.</p> <p>Begge borgere oplyser, at de ofte oplever, at virksomheden ikke leverer i overensstemmelse med de aftalte tidspunkter.</p>
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bruger egne ressourcer	1 point	1x0,5= 0,5 point		1	<p>DO: Borger tager lang tid om tingene men hvis han får tiden, kan han mange ting. Pårørende oplever ikke, at medarbejderne tager sig tiden til at involvere borgerne.</p>
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	2 point				<p>O: Borger er ikke visiteret til nødkald men falder ofte. Hun ringer til leverandøren, hvis hun falder. Oplever de er til at få fat i, imødekommende og kommer typisk indenfor 1 times tid.</p> <p>O: Borger oplyser, at nødkald håndteres som det skal.</p>
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i	1 point	1x0,5= 0,5		1	

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
	kvalitetsstandarden		point			Tilsynets uddybbende observationer
Mål 2						
Praktisk bistand = Flere væsentlige bemærkninger						
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser		1x0,5= 0,5 point	1x0=0 point	1	IR: Borger ikke visiteret til praktisk hjælp. IO: Borger er visiteret til hjælp til oprydning 3 gange om ugen. Det oplyses af pårørende, at der står opvask i køkkenet for de sidste 10 dage. Der er visiteret hjælp til rengøring med støvaførring – der tørres ifl. Pårørende ikke af. DO : Borger er visiteret til støvaførring hvilket ikke leveres ifølge borger.
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske bistand, de modtager		1x0,5= 0,5 point	1x0= 0 point	1	IO: Ikke tilfreds med kvaliteten af rengøring. DO: Borger er utilfreds med at leverandøren ikke leverer i overensstemmelse med de aftalte tider. "De kommer som vinden blæser".
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er tilrettelagt, så borgerne indtages og bruger egne ressourcer		2x0,5= 1 point		1	Borgerne oplever, at der ikke er fokus på at motivere dem til at deltage i opgaveløsningen.
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	1 point			2	

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	1 point	1x0= 0 point			Tilsynets uddybende observationer Tilsynet oplever dårlig rengørings- og oprydningstandard hos den ene borger.

68 % målopfyldelse = Enkelte væsentlige bemærkninger							
Mål 3	Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere						
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil	2 point	1x0,5 point				DO: Borger oplever ikke at medarbejderne udviser tilstrækkelig respekt for borgeren.
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen	2 point	1x0,5= 0,5 point				
Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser	1 point	0 point	1			IO: Borger har ikke kendskab til lovgivning og oplever den er blevet afvist af medarbejderne
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør i fht. henvendelser	1 point	2x0,5 = 1 point				DO: Borger oplyser, at aftaler over telefonen ikke bliver overholdt. DO: Borger oplever, at de ofte ikke kan få svar på deres spørgsmål hos den medarbejder som tager telefonen..

	om ændringer i hjælp, aflysning og lignende								
30 % målopfyldelse = Flere væsentlige bemærkninger									
	Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation								
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en plejeplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres	1 point	1x0,5= 0,5 point	1x0= 0 point				O: Der er tale om borgere som alene modtager hjælp til rengøring og linnedskifte. Opgaverne er beskrevet i køreliste. Der er ikke udarbejdet plejeplan i Care. DO: Der foreligger en delvist og sporadisk udfyldt plejeplan i Care. IO: Der foreligger ingen plejeplan i Care for en borger der modtager personlig pleje. Alene kørelisten beskriver de ydelser der skal leveres.	
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser	3 point							
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser	1 point		2x0= 0 point				IO: Tilsynet følger op og konstaterer flere tilfælde af at aflyste besøg ikke er blevet dokumenteret. Der fremgår ikke notat af journalen jf. fremgangsmåde.	
Audit plejefaglig dokumentation Interviews medarbejdere	Der foretages løbende dokumentation i form af journalnotater af såvel akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og			0x5= 0 point				IO: Den eneste dokumentation som fremgår for alle borgere i journalen er evt. notat om nødkald.	

	omfang								
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed	1 point			0x2= 0 point			For 2 borgere kunne tilsynet konstatere ændringer i borgernes behov som ikke var dokumenteret og heller ikke indberettet.	
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem				0x5= 0 point			Der foreligger ikke APV for nogen borgere i Care.	
30 % målopfyldelse = Flere væsentlige bemærkninger									
	Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling								
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandardens krav til faglige kompetencer				0 point			IO: Leder oplyser, at der ikke er fastansatte vikarer. Afløser er uuddannet. Leder oplyser, at leverandøren ikke i øjeblikket er i stand til at opfylde kommunens krav til kompetencer.	
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Der er udarbejdet dækkende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)				0 point			IO: Ledelse eller medarbejdere kan ikke fremvise mappe med instrukser. Ifølge leder har tidligere direktør, som for kort tid siden er blevet hjemsendt, tømt kontoret.	
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og kvalitetsstandardens indhold			0,5 point				DO: Medarbejderne udviser ikke i tilstrækkelig grad kendskab.	
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og			0,5 point					

	sparring i hverdagen i forhold til deres opgaveløsning						
Interviews medarbejdere / ledelse	Medarbejderne oplever, at der bliver fulgt op på deres videregivelse af information om udvikling i borgers behov og andre forhold, der har betydning for ydelsers levering, omfang, indhold, mv.	0,5 point				Afløser oplyser, at der hersker lettere kaotiske tilstande i øjeblikket.	
Interviews/ledelse	Der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede (f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring borgerens samlede situation	0,5 point				Leder oplyser, at der har været stor personaleudskiftning og dermed også at der er begrænsede relationer til samarbejdspartner.	
33 % målopfyldelse = Flere væsentlige bemærkninger							
	Mål 6 Øvrige kontraktkrav til leverandør						
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol i ht. kontraktens krav (afsnit 5.1 og 5.4)	0 point				Leder oplyser, at han ikke er bekendt med virksomhedens egenkontrol proces og at den ikke har været foretaget længe.	
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelsesrapportering i ht. kontraktens krav (af-	0 point				Tilsynet konstaterer mangler i dokumentation af afvigelser.	

Interviews ledelse og tilsynets observation	snit 5.1 og 5.4)	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem	1 point						Er ifølge ledelsen opfyldt.
---	------------------	---	---------	--	--	--	--	--	-----------------------------