

# Tilsyn

## Jasmin Hjemmepleje service

---

19. januar 2015

	2
<b>Indledning.....</b>	<b>3</b>
<b>Tilsynets gennemførelse .....</b>	<b>3</b>
<b>Resumé.....</b>	<b>4</b>
<b>Afrapportering af fokusområder .....</b>	<b>4</b>
Personlig pleje.....	4
Praktisk bistand.....	5
Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere .....	6
Faglige kvalitetssikring og dokumentation.....	6
Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling .....	7
Øvrige kontraktkrav til leverandør .....	8
Leverandørens kommentarer til rapporten .....	9
<b>Bilag: Tilsynskonceptets mål, indikatorer og målemetode .....</b>	<b>11</b>

## 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 19. januar 2015 kl. 9.00-13.00 af konsulent Morten Friis Hein, Connector, herefter kaldet tilsynet. Tilsynet har ved besøget;

- interviewet 3 borgere,

- interviewet 2 medarbejdere,
- interviewet ejer/leder af Jasmin Hjemmepleje service Nuri Göncü,
- foretaget egne observationer,
- foretaget stikprøvekontrol af den plejefaglige dokumentation for 4 borgere.

## Resumé

Jasmin Hjemmepleje service har været godkendt som leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp siden 2012 i Ballerup Kommune. Hvor Jasmin Hjemmepleje havde 9 borgere ved sidste tilsyn i november 2013, har de pr. 1. februar 2015 49 borgere.

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 (75 % målopfyldelse)

Tilsynet aflægger besøg hos én borger, som modtager hjælp til personlig pleje. Det omfatter daglig hjælp til støttestrømpe.

Borgeren bekræfter overfor tilsynet, at han modtager hjælp svarende til de visiterede ydelser.

Borgeren oplyser, at han er tilfreds med kvaliteten af plejen og at det er stort set den samme som kommer hver dag.

Tilsynet får oplyst, at den faste hjælper er ufaglært. Det fremgår af kvalitetsstandarden, at den personlige pleje til borgere med komplekse behov skal udføres af medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse. Tilsynet er af den opfattelse, at det gør sig gældende for denne borger.

Tilsynet møder den kommunale sygepleje hos borgeren, som er i gang med kompressionsbehandling af det ene ben. Borgeren lider af Rosen og derfor er det vigtigt, at der hurtigt sættes ind ved begyndende sår. Samtidig er borgeren hukommelsessvækket efter to hjerneblødninger. Tilsynet oplever tvivl omkring brug af støttestrømpe. Af journalen hos Jasmin er der ikke foretaget nogen notater herom og den pågældende medarbejder fortæller, at hun har oplyst kontoret om såret og har ellers ikke foretaget sig yderligere.

På tilsynets spørgsmål om borgerne oplever, at plejen er tilrettelagt, så borger inddrages i opgaverne og får mulighed for at vedligeholde egne ressourcer, svarer borger, at han som følge af sin funktionsnedsættelse kun bidrage meget lidt.

Tilsynet vurderer ud fra sin dialog med den besøgte borger, egne observationer under besøget samt den plejefaglige dokumentation, at den leverede personlige pleje hos den pågældende borger ikke overholder rammer og krav i Ballerup Kommunes kvalitetsstandard.

## Praktisk bistand

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til dette fokusområde (100 % målopfyldelse).

To af de besøgte borgere modtager hjælp til rengøring uden støvftørring hver anden uge, mens én borger modtager hjælp til rengøring med støvftørring hver uge. Herudover modtager to borgere hjælp til linnedskift hver 14. dag og én borger modtager hjælp til oprydning/opvask efter måltider 3 x ugentligt.

Borgerne bekræfter, at der er overensstemmelse mellem visiterede og leverede ydelser.

Borgerne fortæller tilsynet, at de er tilfredse med kvaliteten af de udførte ydelser. De fortæller, at de aldrig eller sjældent flyttede tidspunktet for rengøringen.

To af borgerne giver udtryk for, at de er glade for den medarbejder, som kommer og gør rent og at de har fulgt med ham, da han skiftede over til Jasmin fra en leverandør

som stoppede i Ballerup Kommune. Borgerne fortæller blandt andet, *"at han altid er glad og i godt humør"*, *"at han er grundig"*.

Tilsynet observerer ved besøgene i de to hjem, at begge hjem fremstår i en meget pæn rengøringsstand i forhold til, hvornår rengøringsopgaven sidste er udført.

Tilsynet vurderer, at de leverede ydelser, ligger indenfor de rammer og krav

## Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til dette fokusområde (100 % målopfyldelse)

De interviewede borgere oplever meget at det er de samme hjælpere som kommer.

Borgerne oplever, at de har en god dialog med medarbejderne – især er det medarbejderen som gør rent, der fremhæves: *"Han taler dejligt dansk og er altid glad"*.

To af borgerne giver udtryk for, at de har kendskab til reglerne om "fleksibel hjemme-hjælp". Den ene fortalte, at hun fornyligt havde fået medarbejderen til at gøre sin nye sofa grundigt rent i stedet for gulvvask, fordi sofaen fnuggede så meget og.

På tilsynets spørgsmål, hvordan borgerne oplever kontakten til leverandør, hvis de har brug for at henvende sig pr. telefon for at aflyse, flytte eller på anden måde ændre hjælpen, svarer den ene borger, *"Jeg oplever de altid er til at få fat i"*. En borger fortæller også, at medarbejderen ringer, hvis han bliver lidt forsinket.

## Faglige kvalitetssikring og dokumentation

Tilsynet har *få, mindre væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (88 % målopfyldelse)

Tilsynet har foretaget gennemgang af den plejefaglige dokumentation for 4 borgere.

Tilsynet konstaterer, at der udarbejde 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. På kørelisten er der ift. rengøringsydelserne indskrevet uddybende oplysninger om omfang lige som det tydeligt fremgår om det er med eller uden støvftørring. Der er indlagt tid til transport på kørelisterne.

Tilsynet får forelagt plejeplaner for de 4 borgere som også er i borgermappen ude i borgernes hjem. Plejeplanerne indeholder alene en beskrivelse af ydelsen, frekvens og besøgsvarighed svarende til det som står på kørelisten. Det konstateres endvidere, at det dermed ikke beskrives, hvorledes borgerne kan inddrages i opgaveløsningen og dermed medvirke til bevarelse af borgerens egenomsorgskapacitet.

Tilsynet finder, at der bør 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.

Hvis borgerne aflyser ydelser og for øvrige afvigelser udarbejdes et notat i borgerens journal. Lederen fremviser regneark til beregning af faktureringsgrundlag. Der foretages en enkelt stikprøve som dokumenterer, at 4 aflyste besøg i december ikke er blevet faktureret.

Ved gennemgangen af journalen konstaterer tilsynet, at der for en borger visiteret til en række ydelser indenfor personlig pleje (bl.a. hjælp til øvre/nedre toilette, medicin-givning, bad mv – i alt 23 timer ugentligt er visiteret) i perioden 11/10 2013 til d.d. er udarbejdet 3 journalnotater af leverandøren, hvoraf det ene knytter sig til opstart, den anden til en borgerklage og den seneste omhandler, at borgeren er faldet. Tilsynet vurderer, at denne frekvens ikke er i overensstemmelse med SSAernes journalføringspligt og leverandørens oplysningspligt jævnfør kvalitetsstandarden.

Hos den interviewede borger, som er visiteret til hjælp til støttestrømpe, møder tilsynet sygeplejen som oplyser, at de i 4 uger har behandlet borgerens sår, hvorfor borgeren ikke kan få støttestrømpe på det ene ben. Borgeren oplyser, at han lider af Rosen og i perioder har problemer med sår som er vigtigt at tage i opløbet. Tilsynet konstaterer, at der ikke er udarbejdet journalnotat hos Jasmin Hjemmepleje Service omhandlende det pågældende sår.

Tilsynet konstaterede endvidere, at opkoblingen til Care var meget langsom hos Jasmin Hjemmepleje Service, hvilket alt andet lige ikke fordrer aktiv brug af Care.

Tilsynet får fremvist APVere for de stikprøveudtagne borgere. Det konstateres, at der er udarbejdet APV. Jasmin Hjemmepleje Service har overtaget en række borgere pr. 1. november 2014. Det fremgår af APVerne, at de alle er udarbejdet den 29. december 2014. Dette er efter tilsynets opfattelse ikke udtryk for god rettidig praksis.

## Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til dette fokusområde (94 % målopfyldelse).

Det fremgår af kvalitetsstandarden, at den personlige pleje til komplekse borgere skal udføres af en medarbejder med en sundhedsfaglig uddannelse. "Kompleks borger" er

ikke nærmere defineret, men tilsynet konstaterer, at plejen til i hvert fald to borgere som efter tilsynets opfattelse må vurderes som "komplekse" varetages af en ufaglært medarbejder, hvilket indikerer en generel vanskelighed ved at leve op til Ballerup Kommunes kompetencekrav.

Tilsynet konstaterer, at der i forhold til sidste års tilsyn er udarbejdet relevante skriftlige instrukser til medarbejderne. Medarbejderne oplyser, at de er blevet introduceret hertil, lige som de er blevet introduceret til kommunens kvalitetsstandarder.

Leder af Jasmin Hjemmepleje service varetager sammen med anden medarbejder den daglige ledelse af Jasmin Hjemmepleje service og forestår kontakt med Ballerup Kommunes sygeplejersker og visitationen. Leder og anden medarbejder er ikke social- og sundhedsuddannede. Leder oplyser, at han ved faglige spørgsmål fra de ikke-sosudannede medarbejdere søger sparring hos sin ansatte sosu-hjælper og sosu-assistent og videreformidler dette.

Den ene medarbejder fortæller, at hun møder ind på kontoret hver morgen og løbende taler med lederen eller sine kollegaer. Medarbejderen, der udfører rengøring, fortæller, at han aldrig har været på kontoret, men mødes med lederen en gang om ugen på et nærmere aftalt sted i Ballerup.

Der er efter tilsynets opfattelse et potentiale ift. at forbedre rammerne for faglig sparring og sikring af personalets videregivelse af observationer, kommunikation, dokumentation og handlinger herpå.

## Øvrige kontraktkrav til leverandør

Tilsynet har fået *mindre væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (83 % målopfyldelse)

Tilsynet får oplyst, at Jasmin Hjemmepleje service udfører egenkontrol ved, at alle medarbejdere fører logbog med registrering af komme/gåtider i mappe hos borger, hvor der også findes et skema til registrering af afvigelser (fleksibel hjælp, bytteydelse). Borgers aflysninger af hjælp rapporteres enten mundtligt af medarbejder til kontoret eller ved at borger ringer til kontoret. Leder registrerer herefter afvigelser i Ballerup Kommunes omsorgssystem samt på eget faktureringsgrundlag.

Leder oplyser, at han jævnligt følger op på borgertilfredshed ved enten telefonisk kontakt til borger, besøg i hjemmet samt ved, at hjælperne afleverer logbog fra hjemmet til kontoret. Tilsynet konstaterer, at der ikke systematisk føres egenkontrol med den plejefaglige dokumentation.



Tilsynet gør opmærksom på, at Jasmin Hjemmepleje service har kontor i et privat hjem. Tilsynet konstaterer, at alle informationer vedr. borgere samt nøgler til nøgleboks/nøgler til borgers hjem opbevares i aflåst pengeskab i særskilt lokale. Der anvendes login til Jasmin Hjemmepleje service eget journalsystem samt login med særlig adgangskontrol til Ballerup Kommunes omsorgssystem.

## **Connector**

**Morten Friis Hein**

**22. januar 2015**

## **Leverandørens kommentarer til rapporten**

Side 5 – Tilsynet definere en borger med hjælp til støttestrømpen, som en kompleks borger. Vores spørgsmål er, hvad forstår tilsynet ved en kompleks borger? Hverken vores SOSU medhjælper eller SOSU assistent er af den opfattelse, at vi har en kompleks borger her. Det havde tilsynet heller ikke sidste år. Desuden er vi altid i tæt dialog med sygeplejen. Journal notat ikke er blevet ajourført skal der strammes op på, men opdateringerne fra sygeplejen bliver overvåget, formidlet videre og fulgt tæt. Endvidere er vores hjælper en meget erfaren person indenfor pleje, som er dokumenteret med flere år indenfor plejehjem og dernæst arbejdet her siden november 2013. Dette ser vi, som nogle væsentlige elementer, der underbygger hendes og vores kompetencer og håndtering af vores borgere. Dette suppleres hele tiden op med en tæt dialog imellem pleje personalet (1 assistent, 2 medhjælper og 1 hjælper).

Derfor anser vi tilsynets konklusion om, at vi ikke overholder Ballerups kvalitetsstandard ukorrekt. Hvis vi er tvivl tage vi typisk kontakt til visitationen for uddybning.

Side 7 – Korrektion/præcisering. Der havde været fire journalnoteringer, som alle drejer sig om vigtige forhold omkring borgeren. Det, som der skal præciseres her er, at vi skal føre mere jævnlig statusopdateringer hvilket vi også er enig i. Og det skal også understreges vi ingen borgerklager har her. Kommunen og borgeren har et mellemværende.

Side 8 – igen er der uoverensstemmelse omkring tilsynets definition af en kompleks borger, som igen bare tage udgangspunkt i at det er en ”hjælper”, som besøger hende om dagen. Samme kommentar omkring side 5.

Endvidere varetages eftermiddags-aften-natvagten af SOSU medhjælpere/assistent (også til sparring og som afløser om dagen). Dvs. den "generelle" betegnelse fra tilsynet er stærkt misvisende i denne kontekst.

Den daglige dialog/telefon varetages af en SOSU-medhjælper, som leder af Jasmin Hjemmepleje supplere hvis nødvendigt.

Selvfølgelig har vores rengøringsmand været på kontoret.

Side 9 – Vi har som minimum ca. hvert halve år en vurdering omkring borgernes tilstand, tilfredshed med vores udførte arbejde (både fagligt & samarbejds-mæssigt) og vurdering omkring vores kvalitet. Dette skal bare afspejles bedre i journalen. Om dette er systematisk eller ej er vel en smagssag.

Nu er firmaet pt. ikke større end det er håndterbart mht. rammerne hvilket tilsynet udtrykte forståelse for.

Nuri Göncü

På vegne af Jasmin Hjemmepleje Service

## Bilag: Tilsynskonceptets mål, indikatorer og målemetode: Jasmin Hjemmepleje service

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, DO=Delvist opfyldt, IO=Ikke opfyldt, IR=Ikke relevant

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	<b>Mål 1 Personlig pleje</b>	<b>75 % målopfyldelse = Enkelte, væsentlige bemærkninger</b>				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	1 point			2	IR: 2 borgere er alene visiteret til praktisk hjælp
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager	1 point			2	
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bru-				3	

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	ger egne ressourcer					
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov	1 point			2	
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden			1x0 point	2	Den personlige pleje til en borger med kompleks behov udføres af en kontaktperson uden sundhedsfaglig uddannelse.
	<b>Mål 2 Praktisk bistand</b>	<b>75 % målopfyldelse = Ingen bemærkninger</b>				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser	3point				
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske bistand, de modtager	3 point				O: "Jeg er glad for xx – jeg har fulgt med ham, da Forenede Care stoppede i kommunen". O: "Han er meget grundig..og han er her den tid som er blevet afsat." O:"Vi får en sludder – vi tjekker lige ind hos hinanden inden han går i gang"
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er tilrettelagt, så borgerne ind-	2 point			1	IR: "Borgeren har haft to hjerneblødninger og har ingen balance så har meget svært ved at hjælpe med noget" O:" Borgerne støver selv af – ofte samtidig med at de får hjælpen til rengøring"

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	drages og bruger egne ressourcer					
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov				3	IR: Ingen af borgerne oplever at der har været et akut behov.
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	3 point				

	<b>Mål 3 Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere</b>	<b>100 % målopfyldelse = Ingen bemærkninger</b>				
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil	3 point				O: "Jeg oplever, at det meget er den samme som kommer. Ved sygdom er det lederen Nuri som kommer".
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen	3 point				

Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser	2 point			1	IR: Borgeren oplyser at han ikke er bekendt med mulighederne men understreget samtidig at han er hukommelsessvækket
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør i fht. henvendelser om ændringer i hjælp, aflysning og lignende	3 point				
	<b>Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation</b>	<b>88 % målopfyldelse = Få, mindre væsentlige bemærkninger</b>				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en plejeplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres	3 point	1x0,5=0,5 point			DO: Manglende beskrivelse i plejeplan ift. kompleks borger
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser	4 point				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser	1 point			3	IR: Borgerne har ikke aflyst den tid som de har været hos Jasmin.
Audit plejefaglig dokumentation Interviews medarbejdere	Der foretages løbende dokumentation i form af journalnotater af såvel akut som varig udvikling i	2 point	2x0,5_1 point			DO: Tilsynet konstaterer, at der for en borger visiteret til en række ydelser indenfor personlig pleje (bl.a. hjælp til øvre/nedre toilette, medicingivning, bad mv – i alt 23 timer ugentligt er visiteret) i perioden 11/10 2013 til dd. er udarbejdet 3 journalnotater af leverandøren, hvoraf det ene knytter sig til opstart,

bejdere	borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang					den anden til en borgerklage og den seneste omhandler, at borgeren er faldet. Tilsynet vurderer, at denne frekvens ikke er i overensstemmelse med SSAernes journalføringspligt og leverandørens oplysningspligt jævnfør kvalitetsstandard.  DO: Hos en interviewet borger, som er visiteret til hjælp til støttestrømpe, møder tilsynet sygeplejen som oplyser, at de i 4 uger har behandlet borgerens sår, hvorfor borgeren ikke kan få støttestrømpe på det ene ben. Borgeren oplyser, at han lider af Rosen og i perioder har problemer med sår som er vigtigt at tage i opløbet. Tilsynet konstaterer, at der ikke er udarbejdet journalnotat hos Jasmin omhandlende det pågældende sår
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed	4 point				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem	2 point	2x0,5=1 point			For de to borgere som er opstatet den 1/11 får Tilsynet forelagt APVere dateret 29/12 – dvs. to måneder efter hjælpen er iværksat. Dette vurderer tilsynet ikke er i overensstemmelse med kvalitetsstandardens krav om, at der udarbejdes APV ved opstart af hjælpen.
	<b>Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling</b>	94% målopfyldelse = Ingen bemærkninger				
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandardens krav til faglige kompetencer		0,5 point			DO: Det fremgår af kvalitetsstandard, at den personlige pleje til komplekse borgere skal udføres af en medarbejder med en sundhedsfaglig uddannelse. "Kompleks borger" er ikke nærmere defineret, men tilsynet konstaterer, at plejen til en borger som modtager i alt 23 timers pleje og praktisk bistand om ugen varetages af en uaglært medarbejder.
Skriftlig dokumentation	Der er udarbejdet dæk-	1 point				

tion / interviews ledelse	kende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)					
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og kvalitetsstandardens indhold	2 point				Leder oplyser, at medarbejdere ved ansættelsen får udleveret kvalitetsstandard for Ballerup Kommune og at denne gennemgås og forklares af leder.  Medarbejder bekræfter, at hun har fået Ballerup Kommunes kvalitetsstandard udleveret og er instrueret i denne.
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i forhold til deres opgaveløsning	2 point				Medarbejder oplyser, at hun oplever altid at kunne få hjælp fra medarbejder på kontoret, hvis hun har spørgsmål omkring opgaverne ude hos borger.  Leder og administrativ medarbejder hos Jasmin Hjemmeplejeservice er ikke sosu-uddannede. Leder oplyser, at han ved faglige spørgsmål fra de ikke sosu-uddannede medarbejder søger sparring hos de sosu-uddannede medarbejdere og videreformidler denne. Leder oplyser, at man er et lille firma, hvor alle medarbejdere kender hinanden. Leder oplever, at der derfor er et godt samarbejde og fælles overblik over opgaverne ude hos borgerne.
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.	2 point				
Interviews/ledelse	Der sker den nødvendige	1 point				



	koordination og dialog med andre involverede (f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring borgerens samlede situation					
	<b>Mål 6 Øvrige kontraktkrav til leverandør</b>	<b>83 % målopfyldelse = Få, mindre væsentlige bemærkninger</b>				
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol i ht. kontraktens krav (afsnit 5.1 og 5.4)		0,5 point			Lederen oplyser, at der ikke foretages systematisk egenkontrol på den faglige dokumentation og kvalitet.
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelsesrapportering i ht. kontraktens krav (afsnit 5.1 og 5.4)	1 point				Leder oplyser, at hjælpere indrapporterer afvigelser mundtligt til kontoret, som herefter registrerer afvigelsen som journalnotat i Ballerup Kommunes omsorgssystem. Tilsynet ser ved stikprøve korrekt mindre fakturering for borger, hvor det fremgår af notat at ydelse ikke er leveret i en bestemt periode.
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem	1 point				