

Tilsyn OmsorgsPlejen ApS

21. januar 2015

	2
Indledning.....	3
Tilsynets gennemførelse	3
Resumé.....	4
Afrapportering af fokusområder	4
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
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 21. januar 2015 kl. 9.30-12.00 af konsulent Morten Friis Hein, Connector, herefter kaldet tilsynet. Tilsynet har ved besøget;

- Interviewet 1 borger

- interviewet 1 medarbejder (timelønnet afløser)
- interviewet teamleder Jeanette Mouritzen (som også er ansat i aftenvagt)
- foretaget egne observationer
- foretaget stikprøvekontrol af den plejefaglige dokumentation for 3 borgere

Resumé

OmsorgsPlejen har på tidspunktet for tilsynet 3 borgere i Ballerup Kommune fordelt på to borgere til personlig pleje samt hjælp til rengøring og én enkelt borger som alene modtager hjælp til rengøring. Teamlederen oplyser, at de pr. 1. februar 2015 modtager en ny borger som er visiteret til en del personlig pleje.

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 (88 % målopfyldelse)

Tilsynet aflægger besøg hos én af leverandørens to borgere, som modtager hjælp til personlig pleje.

Borgeren modtager dagligt fire besøg. Morgen-besøg: hjælp til øvre/nedre toilette
Middag: Tilberedning af mad og drikke. Tidlig aften: Hjælp til servering af mad og drikke. Sen aften: Hjælp til øvre/nedre toilette (som benævnes "tilsyn" i plejeplanen.

Det fremgår af journalen, at OmsorgsPlejen den 19. januar 2015 har modtaget avis fra visitationen om revisitation, som bl.a. betyder at besøgsfrekvensen vil blive sat ned på nogle af ydelserne fremadrettet. Borgeren er endvidere blevet afvisiteret hjælp til toiletbesøg, hvilket borgeren oplyser, at hun ikke erindrer, at hun nogensinde har fået hjælp til.

Herudover er borgeren fortsat visiteret til hjælp til bad som hun overfor tilsynet oplyser, at hun ikke modtager. Tilsynet oplever, at borgeren kan svare relevant på spørgsmålene.

Tilsynet vurderer, at borgeren fremstår velsoigneret svarende til de ydelser, der leveres til varetagelse af personligt toilette.

På tilsynets spørgsmål om borgeren oplever, at plejen er tilrettelagt, så borger inddrages i opgaverne og får mulighed for at vedligeholde egne ressourcer, svarer borgeren, at hun bidrager så godt hun kan.

Tilsynet vurderer ud fra sin dialog med den besøgte borger, egne observationer under besøgene samt den plejefaglige dokumentation, at de leverede ydelser overholder de overordnede rammer og krav i Ballerup Kommunes kvalitetsstandard.

I forhold til den anden borger, som modtager personlig pleje, oplyser teamleder, at plejen leveres af borgerens egen søn som er blevet ansat i OmsorgsPlejen alene til at løse disse opgaver. Tilsynet får forelagt en ansættelseskontrakt (som ikke er underskrevet) og får oplyst, at pågældende har en sundhedsfaglig uddannelse. Det er tilsynets opfattelse, at tilrettelæggelsen af plejen på denne måde ikke er i overensstemmelse med god faglig standard og forventninger til professionalisme.

Praktisk bistand

Tilsynet har få, *mindre væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (83 % målopfyldelse).

Den besøgte borger modtager hjælp til rengøring med støvafthøring samt linnedskift hver 14. dag.

Borgeren fortæller tilsynet, at hun er tilfredse med kvaliteten af de udførte ydelser.

Borgeren oplyser, at hun selv tørre støv af (og at hjælperen ikke gør dette), hvilket ikke er i overensstemmelse med afgørelsen.

Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere

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

Borgeren giver udtryk for, at hun har en god dialog med de hjælpere som kommer. Hun siger *"En sjælden gang i mellem kommer der en sløv padde som bare spørger, Hvad skal jeg lave? Men ellers er de flinke"*.

Borgeren giver udtryk for, at hun oplever der kommer en del forskellige hjælpere, men det er noget hun accepterer, *"for ellers vil hun have klaget"* som hun siger.

Borgeren oplyser, at hun har en god kontakt til OmsorgsPlejen. Som også oplyst af teamlederen selv, har teamlederen hver anden uge også aftenvagten, hvor hun kommer rundt til mange af borgeren og taler med dem om, hvordan det går.

Borger oplyser, at hun er bekendt med reglerne om *"fleksibel hjemmehjælp"*. For nyligt har hun forsøgt at anvende dem, idet hun har spurgt om de en dag i stedet vil gøre hendes køleskab rent. Borgeren oplevede, at personalet var positive, men konstaterer, at det endnu ikke er sket.

Faglige kvalitetssikring og dokumentation

Tilsynet har *flere, væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (29 % målopfyldelse).

Tilsynet har foretaget gennemgang af den plejefaglige dokumentation for 3 borgere. Tilsynets konklusion er, at OmsorgsPlejens dokumentationsstandard ikke er tilfredsstillende.

Teamleder oplyser, at der er flere tiltag i gang eller på vej, herunder udrulningen af leverandørens eget IT-system *"Cura Cloud"*, hvor medarbejderne via deres mobiltelefon får adgang til køreliste, plejeplan mv.

For to af borgerne kan køreliste til den enkelte medarbejder (planlagte ydelser) fremvises og her er i overensstemmelse med de visiterede ydelser. For én borger er der ikke køreliste. Ydelserne leveres som tidligere nævnt af borgerens søn som er ansat i OmsorgsPlejen alene for at levere disse ydelser.

Teamleder oplyser, at der kun er udfyldt fysiske plejeplaner som ligger i borgerens hjem. Hos den interviewede borger ser tilsynet i borgermappen en plejeplan uden dato som med sjusket håndskrift beskriver de ydelser som skal leveres opdelt på dag og aften. Plejeplanen er ikke i overensstemmelse med den visitation som indtil revisitati-

onen den 19. januar har været gældende. Plejeplanen indeholder fx ikke hjælp til toiletbesøg som det jf. journalen og teamlederen netop er blevet afvisiteret, og "medicering" fremgår. Det fremgår ikke, hvordan den personlige pleje skal tilrettelægges og i hvilken rækkefølge ydelserne som indgår i morgenplejen leveres.

Kørelisten er også mangelfuld. Her fremgår fx under middagsbesøget "frokost mm".

Tilsynet finder, at de specifikke visiterede ydelser bør fremgår af kørelisten, ikke mindst i forhold til afløserne. Tilsynet finder endvidere, at der bør udarbejdes en mere detaljeret plejeplan for den pågældende borger som modtager personlig pleje. Her bør fx fremgå borgerens ønsker til mad, vaner ift. forflytning.

Tilsynet konstaterer, at det ikke af plejeplan/køreliste fremgår, hvorledes borger inddrages i ydelserne mhp. at bevare sin egenomsorgskapacitet (jf. kvalitetsstandard). Tilsynet anbefaler, at Omsorgsplejen udbygger sine plejeplaner på dette punkt, da det har stor betydning for borgers bevarelse af egenomsorgskapacitet, at alle hjælpere har overblik over, hvor meget og hvordan borger kan inddrages i udførelse af de enkelte ydelser.

Tilsynet konstaterer, at der for de stikprøvegennemgåede er overensstemmelse mellem visiteret og disponeret tid på kørelisten.

Det konstateres, at der ikke foreligger dokumentation for afvigelser. Teamlederen kan ikke umiddelbart fremvise en oversigt for den seneste måned over visiterede indsatser som ikke er leveret, leverede ydelser som er leveret uden at være visiteret og omfanget af "fleksibel hjemmehjælp".

Tilsynet konstaterer, at OmsorgsPlejen ikke har foretaget journalføring for nogen af de 3 borgere.

APV fremgår alene i Borgermappe ude i borgernes hjem. Hos den interviewede borger fremgår APV som er underskrevet men ikke dato fastsat.

Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling

Tilsynet har få, mindre væsentlige bemærkninger til dette fokusområde.

Teamleder oplyser, at de to faste medarbejdere tilknyttet Ballerup borgere i dagvagten begge er SSA. I aftenvagten er der samlet 3 hjælpere, 1 SSA samt 1 sygehjælper ansat. SSA hhv. sygehjælperen er ansvarshavende. Teamlederen oplyser, at den personlige pleje kun udføres af personale med en sundhedsfaglig uddannelse.

Den pågældende dag leveres hjælpen af en fast time-lønnet afløser som overfor Tilsynet oplyser, at hun er uddannet SSA

Tilsynet konstaterer, at der på nær for hygiejne, respirationsstop og medicin er udarbejdet de nødvendige skriftlige instrukser til medarbejderne.

Medarbejderen oplyser, at hun ved ansættelsen blev informeret om instrukser og kvalitetsstandarder i de kommuner hun kører i. Teamleder oplyser, at medarbejderne introduceres til kvalitetsstandarderne ved ansættelse, men giver samtidig udtryk for "*at overordnet er kvalitetsstandarderne stort set det samme i kommunerne*". Tilsynet finder, at det er en uheldig ledelsesmæssig holdning at have især når man også skal agere som rollemodel for medarbejderne.

Tilsynets vurderer, at der er behov for at skabe mere struktur omkring medarbejdernes dialog og videregivelse af oplysninger om borgerne samt skabe rammer omkring faglig dialog og sparring generelt. Dette baserer sig på:

- Både teamlederen og afløseren fortæller, at kommunikationen primært foregår via telefonen og mailen. Den afløser, som tilsynet taler med, er i tvivl om hun nogensinde fysisk har mødt teamlederen. Hun mener hun gjorde det, da hun blev ansat (1. november). Kørelisten sendes ud på mail.
- Teamlederen fortæller, at medarbejderne møder ind i Brøndby, hvor de får bil og nøgler. Teamlederen sidder selv i Søborg, hvor de en gang i mellem stikker hovedet forbi.
- Medarbejderne har ikke selv adgang til oplysninger om borgerne lige som det er teamlederen som skal foretage alt dokumentation i Care, hvilket kun forstærker behovet for struktur og rammer om dialogen.

Øvrige kontraktkrav til leverandør

Tilsynet har få, *mindre væsentlige bemærkninger* til dette fokusområde (83 % målopfyldelse).

Teamleder fortæller, at hun foretager "egenkontrol" som en del af, at hun selv er i aftenvagten og kommer rundt til en del borgere. Her spørger hun ind til borgerens tilfredshed mv. Tilsynet får oplyst, at der ikke foretages systematisk audit på dokumentationen mv.

Teamleder oplyser, at der foretages hjemmebesøg ved nye borgere.

Medarbejderne dokumenterer fremmøde i Borgermappe, hvilket tilsynet kan konstatere hos interviewede borger.

Teamleder oplyser, at afvigelser skal dokumenteres i journalen. I givet fald har der ikke været afvigelser for de 3 borgere som gennemgås.

Connector

Morten Friis Hein

21. januar 2015

Leverandørens kommentarer til rapporten

Der skal foretages opfølgende tilsyn i maj 2015. Leverandøren ønsker at afvente med en samlet kommentering til rapporten for dette besøg.

Bilag: Tilsynskoncept leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp Ballerup Kommune: Om-sorgsPlejen ApS

Måleområde, indikatorer og målemetode

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	Mål 1 Personlig pleje	70 % målopfyldelse = Få, mindre væsentlige bemærkninger				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser		0,5 point			Borgeren oplyser, at hun ikke får hjælp til bad – det klarer hun selv. Borgeren oplyser også, at hun selv altid har klaret toiletbesøg (herunder forflytning) som hun indtil helt fornyligt har været visiteret til.
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager	1 point				<i>O:"Jeg er jævnt tilfreds... Mest de samme som kommer men det kan svinge....Der er ikke noget at klage over, ellers vil jeg have gjort det."</i>
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bruger egne ressourcer	1 point				Borgeren er i kørestol. Borgeren forsøger selv at gøre mange ting.
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydel-				1	IR: Borgeren oplever ikke dette har været relevant.

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	sens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov					
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	1 point		1x0 point		OmsorgsPlejen har ansat sønnen til en borger, der er visiteret til personlig og praktisk hjælp, alene med
	Mål 2 Praktisk bistand	83% målopfyldelse = Få, mindre væsentlige bemærkninger				
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser		0,5 point			Borgeren er visiteret til hjælp til støvftørring. Borger oplyser hun ikke modtager dette.
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske bistand, de modtager	1 point				<i>O: "Jeg er tilfreds med rengøringen men her kommer mange forskellige."</i>
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er tilrettelagt, så borgerne inddrages og bruger egne ressourcer	1 point				Borgeren fortæller, at hun selv gør rent men kan ikke sætte ord på om medarbejderen forsøger at motivere hende til at bruge sine ressourcer.
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer				1	

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	supplerende ydelser ved akutte behov					
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden	1 point				

		Mål 3				
		Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere				
		100 % målopfyldelse = Ingen bemærkninger.				
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil	1 point				O: "Hvis jeg spørger dem om noget,, er de altid meget imødekommende"
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen	1 point				O:"En sjælden gang i mellem kommer der en sløv padde som bare spørger, H vad skal jeg lave? Men ellers er de meget flinke"
Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser	1 point				O: Borger oplyser, at hun er bekendt med reglerne. For nyligt har hun anvendt dem, idet hun har spurgt om de en dag i stedet vil gøre hendes køleskab rent. Personalet var positive men det er dog ikke sket endnu.

Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør i fht. henvendelser om ændringer i hjælp, aflysning og lignende	1 point				Borgeren fortæller, at hun primært taler med Jeanette som hun er bekendt med er TL. Jeanette kommer hver anden uge i aften-vagt og det er så dejligt nemt.
	Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation	29 % målopfyldelse = Flere væsentlige bemærkninger				
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en plejeplan, som fyldestgørende beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres		3 x 0,5 point			Teamleder oplyser, at der kun er udfyldt fysiske plejeplaner som ligger i borgerens hjem. Hos den interviewede borger ser tilsynet i borgermappen en plejeplan uden dato som meget overordnet beskriver de ydelser som leveres. Plejeplanen indeholder ikke hjælp til toiletbesøg som det jf. journalen og teamlederen netop er blevet afvisiteret.
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser	2 point		1x0 point		Hos to borgere kan køreliste (planlagte ydelser) fremvises og her er i overensstemmelse med de visiterede ydelser. For én borger er der ikke køreliste. Ydelserne leveres af borgers søn som er ansat i OmsorgsPlejen alene for at levere disse ydelser.
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser			3x0 point		Der foreligger ingen dokumentation af afvigelser. Teamlederen kan ikke umiddelbart fremvise en oversigt for den seneste måned over visiterede indsatser som ikke er leveret, leverede ydelser som er leveret uden at være visiteret og omfanget af "fleksibel hjemmehjælp":
Audit plejefaglig dokumentation	Der foretages løbende dokumentation i form af journalnotater af såvel			3x0 point		Tilsynet gennemgår Journalen. OmsorgsPlejen har ikke foretaget journalføring for nogen af de 3 borgere.

Interviews medarbejdere	akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang					
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed			1x0 point	2	Tilsynet kan ud fra interview med borger konstatere, at der ikke rettidigt er foretaget revisitation af borger. Revisitationen var ifølge journalnotat foranlediget af henvendelse fra Økonomiafdelingen. IR: Kan grundet manglende dokumentation ikke konstatere om dette sker.
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem		1x0,5 point		2	APV ligger i borgernes hjem. Hos den interviewede borger konstaterer tilsynet, at der foreligger en APV, underskrevet men ikke dateret.
	Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling	83% målopfyldelse = Få, mindre væsentlige bemærkninger				
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandardens krav til faglige kompetencer	1 point				Teamleder oplyser, at de to faste medarbejdere tilknyttet Balle-rup borgere i dagvagten begge er SSA. I aftenvagten er der samlet 3 hjælpere, 1 SSA samt 1 sygehjælper ansat. SSA hhv. sygehjælperen er ansvarshavende. Teamlederen oplyser, at den personlige pleje kun udføres af personale med en sundhedsfaglig uddannelse. Den pågældende dag leveres hjælpen af en fast time-lønnet afløser som oplyser, at hun er uddannet SSA
Skriftlig dokumentation	Der er udarbejdet dæk-		0,5			Tilsynet får forelagt mappe med relevante faglige instrukser.

tion / interviews ledelse	kende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)		point			Hygiejne og medicin mangler .
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og kvalitetsstandardens indhold	1 point				Medarbejderen oplyser, at hun ved ansættelsen blev informeret om instrukser og kvalitetsstandarderne i de kommuner hun kører i.
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i forhold til deres opgaveløsning		0,5 point			Både teamlederen og afløseren fortæller, at kommunikationen primært foregår via telefonen og mailen. Teamlederen fortæller, at medarbejderne møder ind i Brøndby, hvor de får bil og nøgler. Teamlederen sidder selv i Søborg, hvor de en gang i mellem stikker hovedet forbi. Teamleder oplyser, at der holdes personalemøde hver 3. måned.
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.	1 point			1	Teamlederen oplever, at der bliver fulgt op på det. Medarbejderne videregiver informationer via telefonen til teamleder som har ansvaret for at opdatere journalen mv. Teamlederen fortæller, at OmsorgsPlejen er i gang med at udvikle deres egen løsning "CuraCloud", hvor medarbejderne via deres PDA skal kunne tilgå køreliste, plejeplan mv IR: Afløser har svært ved at vurdere.
Interviews/ledelse	Der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede	1 point				Teamlederen oplyser, at hun er ansvarlig for koordinering og dialog og oplever det fungerer fint.

	(f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring borgerens samlede situation					
	Mål 6 Øvrige kontraktkrav til leverandør	83 % målopfyldelse = Få, mindre væsentlige bemærkninger				
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol i ht. kontraktens krav (afsnit 5.1 og 5.4)		0,5 point			<p>Teamleder fortæller, at hun foretager egenkontrol som en del af, at hun selv er i aftenvagten og kommer rund til en del borgere. Her spørger hun ind til borgerens tilfredshed mv.</p> <p>Der foretages hjemmebesøg ved nye borgere.</p> <p>Der foretages ikke audit af journal mv..</p>
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelsesrapportering i ht. kontraktens krav (afsnit 5.1 og 5.4)	1 point				<p>Medarbejderne dokumenterer fremmøde i Borgermappe, hvilket tilsynet kan konstatere hos interviewede borger.</p> <p>Teamleder oplyser, at afvigelser skal dokumenteres i journalen. I givet fald har der ikke været afvigelser for de 3 borgere som gennemgås.</p>
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem	1 point				Nøgler opbevares i Brøndby som Tilsynet ikke har besøgt.