

Årsrapport for uanmeldte tilsyn i hjemmeplejen i Vejle Kommune 2021

Erna og Bent



Årsrapport for uanmeldte tilsyn i hjemmeplejen i Vejle Kommune 2021

Indholdsfortegnelse

Årsrapport for uanmeldte tilsyn hjemmeplejen i Vejle Kommune 2021.....	3
Baggrund for tilsyn.....	4
Formål med tilsynet.....	4
Hvad er undersøgt?.....	4
Metode.....	5
Resultater.....	7
Konklusion.....	8
Lærings- og udviklingspunkter.....	10
Bemærkninger til årsrapport 2021.....	12
Bilagsoversigt.....	13
Bilag 1: Oversigt over de kommunale hjemmeplejeleverandører og private hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune.....	14
Bilag 2: Nøgletal.....	15
Bilag 3: Indsatskatalog 2021/kvalitetsstandarder.....	16
Bilag 4: Tilsynskoncept	17
Bilag 5: Tilsynsmanual/spørgeskema for kommunale tilsyn hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune.....	23

Årsrapport for uanmeldte tilsyn hjemmeplejen i Vejle Kommune i 2021

Med henvisning til Servicelovens § 151, gennemføres der årlige uanmeldte tilsyn i de forskellige hjemmepleje leverandører¹ i Vejle Kommune. I Vejle kommune drejer det sig om 10 kommunale leverandører og 2 private leverandører. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver, Servicelovens § 83, § 83a og § 86, der løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer, samt kommunens kvalitetsstandarder² jf. § 139. Grundet tidsfaktorer og corona restriktioner er 9 af de uanmeldte tilsyn blevet foretaget i 2021 og 3 af de uanmeldte tilsyn er blevet foretaget i år 2022.

Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til, at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen, ved den kommunale og private leverandører.

Seniorudvalget og ældrerådet orienteres én gang årligt om hovedkonklusionerne fra det forgangne års tilsyn.

Tilsynsførende: Tilsynskonsulent Janni Potempa, tilsynskonsulent Maria Karmisholt Laursen, tilsynskonsulent Lise Jensen, tilsynskonsulent Annie Sørensen og tilsynskonsulent Jane Vindbjærg fra Myndighedsafdelingen i Vejle Kommune har i år 2021 haft til opgave at udføre uanmeldte tilsyn med Vejle Kommunes 12 hjemmeplejeleverandører. På baggrund af tilsynene udarbejder tilsynskonsulenterne en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene.

Tilsynsrapporterne er opbygget således, at modtageren indledningsvis præsenteres for tilsynets samlede vurderinger af hjemmeplejen, som viser resultatet af kvalitetsmålingen inden for samtlige områder (6 kvalitetsmål/målepunkter). Herefter gennemgås de 6 kvalitetsmål/målepunkter, borgeres og pårørendes udsagn. For hvert kvalitetsmål/målepunkt, vises der et samlet billede af hvad hver enkelt kvalitetsmål/målepunkt score, samt en samlet score til den enkelte hjemmepleje leverandør. Kvalitetsmålene/målepunkterne underbygges med en kvalitativ vurdering ud fra borgerens udsagn, pårørendes udsagn, leders udsagn og tilsynskonsulenternes observationer. Dog undersøges der separat på hver hjemmeplejeleverandørs dokumentation og klippekort.

¹ Bilag 1 s. 14: Oversigt over de kommunale hjemmeplejeleverandører og private hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune

² Bilag 3 s. 16: Indsatskatalog 2021/kvalitetsstandarder
[indsatskatalog-2021-net.pdf \(vejle.dk\)](https://www.indsatskatalog-2021-net.vejle.dk)

Tilsynet har undersøgt 106 borgeres og 35 pårørendes tilfredshed med de personlige og praktiske opgaver, samt træning, som borgeren modtager. Hvoraf 22 pårørende var tilstede i hjemmet og 13 pårørende blev efterfølgende telefonisk interviewet.

Dette svarer til 3,569 % ($106 \cdot 100 / 2970$ antal borgere) af de borgere, som bor i egen bolig og modtager hjemmepleje i Vejle Kommune, og som Vejle Kommune har tilsynsforpligtelse overfor.

Tilsynet har undersøgt 35 pårørendes tilfredshed med de personlige og praktiske opgaver, samt træning, som borgeren modtager³. Tilsynet har målt på 6 kvalitetsmål/målepunkter i henhold til Kvalitetsstandarden.

Baggrund for tilsyn

Det kommunale tilsyn skal ifølge Servicelovens § 151 undersøge om den hjælp, som borgerne bliver tilbudt, er i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard. Herunder at afdække både kvaliteten af indsatserne og den måde hjælpen leveres på. Dette gælder hjælpen til personlige og praktiske opgaver samt til træning, jf. servicelovens § 83, § 83a og § 86.

Formål med tilsyn

Tilsynet skal medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed på hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune.

Hvad er undersøgt?

De uanmeldte tilsyn har i 2021 undersøgt 106 borgeres og 35 pårørendes tilfredshed med hjælpen til personlige og praktiske opgaver, samt tilfredshed med hjælpen til træning. Tilsynet har undersøgt på 6 kvalitetsmål/målepunkter fra kvalitetsstandarden. Samt klippekort og dokumentation:

1. "Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves".
2. "En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold".
3. "Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger".
4. "Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres".
5. "Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt".
6. "Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen".

³ Bilag 2 s. 15: Nøgletal

7. ~~”Den mad der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden, og imødekommer behovet hos den enkelte”.~~

Metode

Seniorudvalget har godkendt det nuværende tilsynskoncept for kommunalt tilsyn i hjemmeplejen. Tilsynskonceptet beskriver tilsynsmetode, tilsynets indhold og proces⁴.

Der er anvendt et standardiseret spørgeskema i dialogen med borgerne og deres pårørende om den oplevede kvalitet⁵. Spørgeskemaet er udformet med stort ja/ja/delvis/nej svarmulighed samt med mulighed for at kommentere med eksempler på de enkelte målepunkter. Dog svarer nogle respondenter med ved ikke til spørgsmålet.

Tilsynets metode har været en dialog med borgere og pårørende på baggrund af Vejle Kommunes kvalitetsmål. Fokus har været, at afdække om hjælpen bliver leveret i henhold til kommunens kvalitetsstandard, samt borgernes og pårørendes oplevelse af kvalitet af den leverede hjælp. Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til, at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen, ved den kommunale og private leverandører. Der er anvendt spørgeskema i dialogen med borgere og pårørende. Tilsynene foregår i borgernes bolig og efterfølgende telefonisk interviews af pårørende, hvis borgeren givet har givet samtykke hertil.

Der, hvor borgeren har givet samtykke, har der været taget kontakt til pårørende, som ligeledes er blevet interviewet ud fra det samme standardiserede spørgeskema.

Formuleringerne er blevet tilpasset den enkelte borgers aktuelle forståelsesniveau. Der tages højde for, at de interviewede borgere opleves som værende på forskellige kognitive niveauer i forhold til hukommelse og funktionsniveau. Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede på den pågældende dag og skal derfor vurderes ud fra dette.

På baggrund af borgernes og pårørendes samlede tilfredshedsoplevelse i forhold til tilsynets 6 kvalitetsmål/målepunkter, er den samlede tilfredshed med hjemmeplejeleverandøren vurderet og kategoriseret i én af følgende kategorier.

For hvert overordnet kvalitetsmål/målepunkt der undersøges via tilsynet, opnår hjemmeplejen/leverandøren score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for den pågældende hjemmeplejeleverandør, tæller ikke med i den overordnede vurdering).:

⁴ Bilag 4 s. 17: Tilsynskoncept

⁵ Bilag 5 s. 23: Tilsynsmanual/spørgeskema for kommunale tilsyn hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune

4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynets overordnede vurdering placeres i følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Ex. på en hjemmeplejeleverandør af de 6 kvalitetsmål/målepunkter fra tilsyn år 2021.

Overordnet vurdering	Kategori
Tilsynets overordnede vurdering af hjemmeplejeleverandøren xxx	Tilfredse
Kvalitetsmål/målepunkt	Score
<i>1.Måden, hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>2.En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>3.Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>4.Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>5.Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>6.Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>7.Den mad, der leveres, er sammensat ud fra en faglig opdateret viden og imødekommer behovet hos den enkelte</i>	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Andre kvalitetsmål/målepunkter som ligger udover indsatskatalog/kvalitetstandarder	Score
<i>Klippekort</i>	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet
<i>Dokumentation</i>	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet

Resultater

Nøgletal for hjemmeplejeleverandører 2021

Nr.	Sted	Adspurgte borgere	Adspurgte pårørende	Målepunkt 1	Målepunkt 2	Målepunkt 3	Målepunkt 4	Målepunkt 5	Målepunkt 6	Samlet score	Score procent	Klippekort	Dokumentation	Placering	Tilfreds
1	Nord 1	8	5	3	3	3	3	3	3	18	75,0	2,0	2,0	3	x
3	Nord 2	8	5	3	4	3	3	3	4	20	83,3	2,0	2,0	1	x
3	Nord 3	8	1	3	3	3	3	3	3	18	75,0	3,0	3,0	3	x
4	Nord 5	14	0	3	3	3	3	3	2	17	70,8	0,0	2,0	4	x
5	Øst 2	7	5	3	3	3	3	3	3	18	75,0	2,0	2,0	3	x
6	Øst 3	6	3	3	3	3	3	3	3	18	75,0	3,0	2,0	3	x
7	Øst 4	8	4	3	3	3	3	3	3	18	75,0	3,0	2,0	3	x
8	Vest 2	12	3	3	3	3	3	2	3	17	70,8	3,0	2,0	4	x
9	Vest 4	6	1	3	3	3	3	3	3	18	75,0	3,0	2,0	3	x
10	Vest 5	7	5	3	3	3	3	3	3	18	75,0	3,0	2,0	3	x
11	Luksusplejen	15	3	3	4	3	3	3	3	19	79,2	3,0	2,0	2	x
12	Sundplejen	7	0	2	3	3	2	2	2	14	58,3	3,0	2,0	5	x
	I alt	106	35	35	38	36	35	34	35						
	Placering			3	1	2	3	4	3						
	Gennemsnit									17,75	74,0	2,5	2,1		
	N.B. I kolonne "Samlet Score" er gennemsnitsscoren regnet ud. Det er ikke procent. Topscoren er 24 point.														
	N.B. I de kollonner, hvor der er tal skrevet med rødt, er afrundede tal.														

Konklusion

På baggrund af tilsynets resultater på de 12 hjemmeplejeleverandører vurderes den samlede tilfredshed blandt borgere og pårørende til, at ligge i kategorien tilfredse.

I forhold til tilsynets tilfredsheds kategorier kan det konkluderes, at de undersøgte kvalitetsmål/målepunkter fra indsatskatalog/kvalitetsstandarder⁶ vurderes således:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Tilsynskonsulenterne vurderer de indsamlede data inden for 6 kvalitetsmål/målepunkter, som fremgår af indsatskataloget/kvalitetsstandarden (kvalitetsmål/målepunkter for den enkelte indsats) for Vejle Kommune. Samt klippekort og dokumentation.

De 12 hjemmeplejeleverandører kan i alt opnå 72 scoremuligheder på de 6 kvalitetsmål/målepunkter (12 hjemmeplejeleverandører x 6 målepunkter, hvilket giver i alt 72 scoremuligheder). 3 kommunale og 2 private hjemmeplejeleverandører er ikke scoret i målepunkt 5, da de ikke leverede ydelsen. De 12 hjemmeplejeleverandører kan i alt opnå 288 point på de 6 kvalitetsmål/målepunkter (12 hjemmeplejeleverandører x 4 point x 6 kvalitetsmål/målepunkter).

- Ud af de 72 scoremuligheder scorer 3 kvalitetsmål/målepunkter ($3 \cdot 100/72$), hvilket svarer til 4,16 %, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålene/målepunkterne.
- Ud af de 72 scoremuligheder scorer 63 kvalitetsmål/målepunkter ($63 \cdot 100/72$), hvilket svarer til 87,5 %, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålene/målepunkterne.
- Ud af de 72 scoremuligheder scorer 6 målepunkter/målepunkter ($6 \cdot 100/72$), hvilket svarer til 8,33 %, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålene/målepunkterne⁷.

⁶ Bilag 3 s. 16: Indsatskatalog 2121/kvalitetsstandarder
<https://www.vejle.dk/media/36013/indsatskatalog-2021-net.pdf>

⁷ Bilag 2 s. 15: Nøgletal

Andre kvalitetsmål/målepunkter som ligger udover indsatskatalog/kvalitetstandarder:

- Klippekort: Ud af 11 scoremuligheder scorer 8 kvalitetsmål/målepunkter (8*100/11), hvilket svarer til 72,72 %, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålene/målepunkterne. Ud af 11 scoremuligheder scorer 3 målepunkter (3*100/11), hvilket svarer til 27,27 %, at hjælpen leveres i delvis overensstemmelse med kvalitetsmålene/målepunkterne⁸.
- Dokumentation: Ud af 12 scoremuligheder scorer 1 målepunkt (1*100/12), hvilket svarer til 8,33 %, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålene/målepunkterne. Ud af 12 scoremuligheder scorer 11 målepunkter (11*100/12), hvilket svarer til 91,66 %, at hjælpen leveres i delvis overensstemmelse med kvalitetsmålene/målepunkterne⁹.

Tilfredsheden er et udtryk for den samlede tilfredshed blandt borgere og pårørende i forhold til tilsynets 6 kvalitetsmål/målepunkter. Kategoriseringen af tilfredshedsoplevelsen er foretaget på baggrund af en samlet vurdering af borgernes, pårørendes udsagn og tilsynskonsulenternes observationer. I den samlede vurdering indgår ligeledes eksempler/tilsynskonsulenternes observationer og indtryk.

Tilsynets resultater viser varians i forhold til hjemmeplejeleverandørens opfyldelse af de enkelte kvalitetsmål/målepunkter. Nedenstående score er den sammenlagte score, på hvert kvalitetsmål/målepunkt i de 12 hjemmeplejeleverandører:

Kvalitetsmål/målepunkt 1: *“Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves”*, har sammenlagt i de 12 hjemmeplejeleverandører den tredje højeste score med **35 point** ud af i alt 48 point, hvilket svarer til 72,91 % (35:48x100).

Kvalitetsmål/målepunkt 2: *“En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold”*, har sammenlagt i de 12 hjemmeplejeleverandører den højeste score med **38 point** ud af i alt 48 point, hvilket svarer til 79,16 %.

Kvalitetsmål/målepunkt 3: *“Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger”*, har sammenlagt i de 12 hjemmeplejeleverandører den anden højeste score med **36 point** ud af i alt 48 point, hvilket svarer til 75 %.

Kvalitetsmål/målepunkt 4: *“Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres”*, har sammenlagt i de 12 hjemmeplejeleverandører den tredje højeste score med **35 point** ud af i alt 48 point, hvilket svarer til 72,91 %.

⁸ Bilag 2 s. 15: Nøgletal

⁹ Bilag 2. s 15: Nøgletal

Kvalitetsmål/målepunkt 5: *"Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt"*, har sammenlagt i de 12 hjemmeplejeleverandører den laveste højeste score med **34 point** ud af i alt 48 point, hvilket svarer til 70,84 %.

Kvalitetsmål/målepunkt 6: *"Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen"*, har sammenlagt i de 12 hjemmeplejeleverandører den tredje højeste score med **35 point** ud af i alt 48 point, hvilket svarer til 72,91 %.

Lærings- og udviklingspunkter

Tilsynet viser nogle gennemgående faktorer, der danner grundlag for læring og udvikling i forhold til levering af personlige og praktiske opgaver, samt træning fremadrettet hos hjemmeplejeleverandørerne.

Den enkelte hjemmeplejeleverandør skal følge op på tilsynets samlede anbefalinger og målrettet arbejde med fokus på de enkelte opmærksomhedspunkter, med henblik på læring og udvikling.

Kvalitetsmålene/målepunkterne ses nedenstående i prioriteret rækkefølge med det kvalitetsmål/målepunkt, der scorer højst point øverst, og hvor overensstemmelserne er specificeret ud:

Kvalitetsmål/målepunkt 2: *"En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold"* (38 point ud af 48 point. Den højeste score).

2 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelser med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 16,66 %. (2x100:12)

Borgernes og pårørendes tilfredshed med kvalitetsmålet/målepunktet ligger generelt meget højt. Borgerne udviser en meget stor tillid til medarbejderne/ledelsen og har en meget høj tilfredshed med ydelserne og kvaliteten, der leveres.

10 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelser med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 83,34 %.

Borgerne og pårørende udviser stor tillid til medarbejderne/ledelse og har en høj tilfredshed med ydelserne og kvaliteten, der levers. Borgerne og pårørende er tilfreds med ydelserne og kvaliteten, der leveres.

Kvalitetsmål/målepunkt 3: *"Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger"* (36 point ud af 48 point. Den anden højeste score).

12 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelser med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 100 %.

Borgerne og pårørende udviser stor tillid til medarbejderne/ledelse og har en høj tilfredshed med ydelserne og kvaliteten, der levers. Borgerne og pårørende er tilfreds med ydelserne og kvaliteten, der leveres.

Kvalitetsmål/målepunkt 1: *“Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves” (35 point ud af 48 point. Den tredje højeste score).*

11 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 91,67 %. Borgerne og pårørende udviser stor tillid til medarbejderne/ledelse og har en høj tilfredshed med ydelserne og kvaliteten, der levers.

Borgerne og pårørende er tilfreds med ydelserne og kvaliteten, der leveres.

1 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 8,33 %.

Kvalitetsmål/målepunkt 4: *“Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres” (35 point ud af 48 point. Den tredje højeste score).*

11 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 91,67 %.

Borgerne og pårørende udviser stor tillid til medarbejderne/ledelse og har en høj tilfredshed med ydelserne og kvaliteten, der levers. Borgerne og pårørende er tilfreds med ydelserne og kvaliteten, der leveres.

1 hjemmeplejeleverandør scorer, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 8,33 %.

Kvalitetsmål/målepunkt 6: *“Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen” (35 point ud af 48 point. Den tredje højeste score).*

1 hjemmeplejeleverandør scorer, at hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 8,33 %.

Borgernes og pårørendes tilfredshed med kvalitetsmålet/målepunktet ligger generelt meget højt. Borgerne udviser en meget stor tillid til medarbejderne/ledelsen og har en meget høj tilfredshed med ydelserne og kvaliteten, der leveres.

9 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 75 %.

Borgerne og pårørende udviser stor tillid til medarbejderne/ledelse og har en høj tilfredshed med ydelserne og kvaliteten, der levers. Borgerne og pårørende er tilfreds med ydelserne og kvaliteten, der leveres.

2 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 16,67 %.

Kvalitetsmål/målepunkt 5: *“Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt” (34 point ud af 48 point. Den laveste score).*

10 hjemmeplejeleverandører scorer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 83,33 %.

Borgerne og pårørende udviser stor tillid til medarbejderne/ledelse og har en høj tilfredshed med ydelserne og kvaliteten, der levers. Borgerne og pårørende er tilfreds med ydelserne og kvaliteten, der leveres.

2 hjemmeplejeleverandør scorer, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet, hvilket svarer til 16,67 %.

Tilsynskonsulenternes observationer:

Ved 3 hjemmeplejeleverandører er klippekort i delvis overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet. Overordnet set er der nogle fokuspunkter på klippekort, som der anbefales at arbejde videre med.

Dokumentation:

Ex. på lærings og udviklingspotentialer kan være i forhold til, at hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet:

Tilsynskonsulenternes observationer:

Ved 12 hjemmeplejeleverandører er dokumentationen i delvis overensstemmelse med kvalitetsmålet/målepunktet. Overordnet set er der nogle fokuspunkter på dokumentationsdelen, som der anbefales at arbejde videre med.

Bemærkninger til årsrapport 2021

I år 2021 er de individuelle tilsynsrapporter fra de 12 hjemmeplejeleverandører ikke offentligt tilgængelige, da borgere og pårørende ikke har givet samtykke hertil, samt den enkelte hjemmeplejeleverandør er ikke informeret om offentliggørelse. Derfor er tilsynsrapporterne anvendt som et internt arbejdsredskab. I årsrapporten for år 2021 er borgere og pårørende udsagn trukket ud af årsrapporten, da der mangler borgeres og pårørendes samtykke.

I år 2022 vil tilsynsrapporterne fra de enkelte hjemmeplejeleverandører blive offentliggjort på Vejle Kommunes hjemmeside.

Bilagsoversigt

Bilag 1: Oversigt over de kommunale hjemmeplejeleverandører og private hjemmeleverandører i Vejle Kommune

Bilag 2: Nøgletal

Bilag 3: Indsatskatalog 2021/kvalitetsstander

<https://www.vejle.dk/media/36013/indsatskatalog-2021-net.pdf>

Bilag 4: Tilsynskoncept

Bilag 5: Tilsynsmanual/spørgeskema for kommunale tilsyn hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune

Bilag 1: Oversigt over de kommunale hjemmeplejeleverandører og private hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune

Kommunale hjemmeplejeleverandører:

1. N1: Nord 1, Ringvejen 1, 7300 Jelling
2. N2: Nord 2, Sofievej 2, 7100 Vejle
3. N3: Nord 3, Søndre Ringvej 4, 7323 Give
4. N5: Nord 5, Storegårdsvej 102, 7100 Vejle
5. Ø2: Øst 2, Englystparken 1, 7080 Børkop
6. Ø3: Øst 3, Bakkeager 4, 7120 Vejle
7. Ø4: Øst 4, Rosengårds Alle 102 A, 7100 Vejle
8. V2: Vest 2, Teglgårdsvej 15, 7100 Vejle
9. V4: Vest 4, Hejlskovparken 60A, 6040 Egtved
10. V5: Vest 5, Steen Blicher Vej 51, 7182 Bredsten

Private hjemmeplejeleverandører:

11. Luksuspleje ApS, Niels Bohrs Vej 2, 7100 Vejle
12. Sundplejen ApS, Karl Bjarnhofs Vej 11, 7100 Vejle

Bilag 2: Nøgletal

Nøgletal for hjemmeplejeleverandører 2021

Nr.	Sted	Adspurgte borgere	Adspurgte pårørende	Målepunkt 1	Målepunkt 2	Målepunkt 3	Målepunkt 4	Målepunkt 5	Målepunkt 6	Samlet score	Score procent	Klippekort	Dokumentation	Placering	Tilfreds
1	Nord 1	8	5	3	3	3	3	3	3	18	75,0	2,0	2,0	3	x
3	Nord 2	8	5	3	4	3	3	3	4	20	83,3	2,0	2,0	1	x
3	Nord 3	8	1	3	3	3	3	3	3	18	75,0	3,0	3,0	3	x
4	Nord 5	14	0	3	3	3	3	3	2	17	70,8	0,0	2,0	4	x
5	Øst 2	7	5	3	3	3	3	3	3	18	75,0	2,0	2,0	3	x
6	Øst 3	6	3	3	3	3	3	3	3	18	75,0	3,0	2,0	3	x
7	Øst 4	8	4	3	3	3	3	3	3	18	75,0	3,0	2,0	3	x
8	Vest 2	12	3	3	3	3	3	2	3	17	70,8	3,0	2,0	4	x
9	Vest 4	6	1	3	3	3	3	3	3	18	75,0	3,0	2,0	3	x
10	Vest 5	7	5	3	3	3	3	3	3	18	75,0	3,0	2,0	3	x
11	Luksusplejen	15	3	3	4	3	3	3	3	19	79,2	3,0	2,0	2	x
12	Sundplejen	7	0	2	3	3	2	2	2	14	58,3	3,0	2,0	5	x
	I alt	106	35	35	38	36	35	34	35						
	Placering			3	1	2	3	4	3						
	Gennemsnit									17,75	74,0	2,5	2,1		
	N.B. I kolonne "Samlet Score" er gennemsnitsscoren regnet ud. Det er ikke procent. Topscoren er 24 point.														
	N.B. I de koller, hvor der er tal skrevet med rødt, er afrundede tal.														

Bilag 3: Indsatskatalog 2021/kvalitetsstander

<https://www.vejle.dk/media/36013/indsatskatalog-2021-net.pdf>



vejle
KOMMUNE

Tilsynskoncept for Kommunalt tilsyn hjemmepleje i Vejle Kommune 2021 (2022)

Indhold

1. Indledning	19
2. Formål	19
3. Rammer for tilsynene	19
4. Organisering og gennemførelse af tilsynet	20
5. Indhold	21
6. Dialogmøde – grundlag for læring og udvikling	21
7. Tilsynsrapport	21

1. Indledning

Vejle Kommune skal efter Servicelovens § 151 føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter § 83, § 83a og § 86, der løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter disse paragraffer og kommunens kvalitetsstandarder¹⁰ jf. § 139.

Tilsynet foretages både på kommunale og private hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune.

Tilsynskonceptet beskriver kommunens procedure for udførelsen af tilsynene, med disse ydelser og for opfølgning af tilsynet hos borgere i eget hjem.

Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til, at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen, ved de kommunale og private hjemmeplejeleverandører.

Seniorudvalget og ældrerådet orienteres én gang årligt om hovedkonklusionerne fra forrige års tilsyn.

2. Formål

Det overordnede formål er at afdække om den enkelte borger modtager den hjælp, som vedkommende har behov for og ret til i henhold til kvalitetsmålene i indsatskatalog/kvalitetsstandarder for Vejle Kommune. Afdække om den enkelte borger modtager den bevilligede hjælp, som borgeren er visiteret til og om ydelserne lever op til kvalitetsmålene i indsatskatalog/kvalitetsstandarder for Vejle Kommune. Afdække kvaliteten af den leverede indsats og den måde, hjælpen udføres på. Tilsynene tager derfor udgangspunkt i vurderingen af den faglige kvalitet, og inddrager borgernes og pårørendes oplevede kvalitet af den leverede hjælp.

Tilsynene skal ses som en målrettet indsats for, at kommunen/hjemmeplejeleverandørerne leverer en indsats af høj kvalitet. Borgerne og pårørende skal opleve, at den faglige kvalitet er i orden og der kontinuerligt arbejdes på at udvikle kvaliteten af den indsats, som hjemmeplejeleverandør leverer.

Tilsynskonsulenten kontrollerer, om den leverede hjælp er i overensstemmelse med de indgåede aftaler. Tilsynskonsulenten kontrollerer, at den leverede hjælp er i overensstemmelse med den hjælp som borgeren er bevilliget af Myndighedsafdelingen. Tilsynskonsulenten kontrollerer administrativt, at dokumentationsaftaler og klippekort overholdes.

Hensigten er, at tilsynene skal bidrage til den faglige og organisatoriske læring og udvikling hos kommunen, hjemmeplejeleverandører og samarbejdspartnere.

3. Rammer for tilsynene

Tilsynene gennemføres årligt af en tilsynskonsulent (tilsynskonsulenter) fra Vejle Kommunes Myndighedsafdeling, som tildeles denne funktion.

¹⁰ Vejle Kommunes Kvalitetsstandard 2021

<https://www.vejle.dk/media/36013/indsatskatalog-2021-net.pdf>

Tilsynene annonceres ikke på forhånd og udføres dermed som et uanmeldt tilsyn. De enkelte hjemmeplejeleverandører bliver dog adviseret via mail, at tilsynene påbegyndes hos den enkelte hjemmeplejeleverandør.

Tilsynskonsulenten vil bære tydelig legitimation.

I borgerens hjem orienteres borgeren omkring tilsynets formål og rammerne for selve tilsynet. Der indhentes samtykke fra borgeren til at deltage i og at pårørende kan kontaktes. Tilsynet aflægges fortrinsvis umiddelbart i forlængelse af hjemmeleverandørens besøg i borgerens hjem.

Der anvendes et spørgeskema til brug for dialogen med borgeren og pårørende, om den oplevede kvalitet. Der vil blive spurgt uddybende ind til borgeren og pårørende med henblik på, at få beskrevet borgerens oplevelse så objektivt som muligt. Tilsynskonsulenten tager udgangspunkt i den samme spørgeguide både ved interview af borgeren og pårørende (bilag: Tilsynsmanuel/spørgeskema).

Der bliver taget højde for borgerens forståelsesniveau, fx i tilfælde af demens eller psykiske lidelser. Dialogen foregår på borgerens præmisser. Tilsynet er et øjebliksbillede på den pågældende dag.

Når hjemmeplejeleverandøren har fået foretaget de samlede antal tilsyn i borgernes hjem, bliver tilsynene fra borgernes hjem sammenskrevet i en samlet tilsynsrapport for hver hjemmeplejeleverandør. Tilsynsrapporten skal på baggrund af den indsamlede data give en række anbefalinger/opmærksomhedspunkter for videre kvalitetsarbejde til praksis hos den enkelte hjemmeplejeleverandør.

Inddragelse af pårørende sker i samråd med borgeren (bilag: Samtykkeerklæring). Efter aftale med borgeren kan tilsynsførende tage kontakt til pårørende vedrørende deres oplevelse af hjælpen og bemærkninger om borgerens situation. Fokus i samtalen med pårørende vil være tilsynets målepunkter/kvalitetsmål.

Tilsynsmanualen/spørgeskemaet skal på baggrund af den indsamlede data, give en række anbefalinger for videre kvalitetsarbejde og praksis hos den enkelte leverandør.

Tilsynet inddrager andre sundhedsfaglige medarbejdere/aktører/hjemmeplejeleverandøren, hvis borgeren ønsker dette eller der er behov for justeringer.

4. Organisering og gennemførelse af tilsynet

Der er en kommunal hjemmeplejeleverandør med ti distrikter og to private hjemmeplejeleverandører, på personlig og praktisk bistand i Vejle kommune. Desuden er der indkøbs og madservice leverandører. De medvirkende borgere bliver tilfældigt udvalgt hos den enkelte hjemmeplejeleverandør. Hvert tilsyn tager som udgangspunkt i ca. 6-15 borgere, som er tilknyttet den enkelte hjemmeplejeleverandør. Der bliver taget kontakt til de pårørende, hvor borgeren har givet samtykke hertil.

Tilsynet er et øjebliksbillede og kan være misvisende i forhold til hverdagen. Alting forandrer sig, og er blot et øjebliksbillede. Så uanset hvordan borgeren eller pårørende har det lige nu, kan det være anderledes på et andet tidspunkt – et andet øjeblik. Faktum er, at alting er foranderligt. Vores sindstilstand og vores følelser forandres hele tiden, og det samme sker for vores medmennesker.

5. Indhold

Dialogen med borgeren og eventuelle pårørende tager afsæt i 6 kvalitetsmål/målepunkter, som fremgår af kvalitetsstandard. Samt dokumentation og klippekort. Ud fra hvert kvalitetsmål/målepunkt er der udarbejdet en række kvalitetsspørgsmål, så der så vidt muligt bliver et ensartet fokus i dialogen med borgeren og pårørende.

Fokus i dialogen med borgeren og pårørende, vil være på deres oplevelse af hverdagen med indsatsen fra hjemmeplejeleverandøren, og en vurdering af om hjælpen bliver leveret i henhold til indsatskatalog/kvalitetsstandarder.

Tilsynet omfatter ikke de læge – og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinbehandling, som er underlagt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst uhensigtsmæssige forhold, vil tilsynskonsulenten på trods heraf reagere og orientere ledelsen og tage handling på forholdene.

6. Dialogmøde – grundlag for læring og udvikling

På et dialogmøde fremlægger tilsynskonsulenten tilsynsrapporten for den enkelte hjemmeplejeleverandørs ledelse eller anden tilstedeværende medarbejder.

Dialogmøderne vil være kendetegnet ved en anerkendende tilgang.

Dialogmødet kan medvirke til læring og udvikling ved den enkelte hjemmeplejeleverandør, ledelse og medarbejdere.

Dialogmøderne skal være medvirkende til, at skærpe hjemmeplejeleverandørens fokus på, at leve op til de centrale krav til arbejdet og danne grundlag for refleksion hos hjemmeplejeleverandøren.

Hjemmeplejeleverandørerne skal anvende tilsynsresultaterne i deres videre arbejde med kvalitetsforbedringer.

Deltagende borgere og pårørende optræder anonymt i tilsynsrapporten.

7. Tilsynsrapport

Der inddrages i tilsynsrapporten 6 overordnede kvalitetsmål/målepunkter, dokumentation og klippekort, som tilsynskonsulenten giver en samlet score. For hvert overordnede kvalitetsmål/målepunkt der undersøges via tilsynet, opnår hjemmeplejeleverandøren en score fra 1-4, hvor 4 er det bedste. (Temaer, som ikke er relevante for den pågældende hjemmeplejeleverandør, tæller ikke med i den overordnede vurdering).

4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet
3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet
2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet
1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet

Tilsynets overordnede vurdering og konklusion placeres i følgende kategorier:

- Tilfredse
- Delvis tilfredse
- Ikke tilfredse

Der inddrages eksempler og tilsynskonsulentens observationer/indtryk i tilsynsrapporten. Der inddrages borgeres oplevelser og pårørendes kommentarer i tilsynsrapporten. Resultaterne af tilsynet ved den enkelte hjemmeplejeleverandør sammenskrives i en tilsynsrapport.

Til seniorudvalget udarbejdes der årligt en samlet årsrapport.

Bilag 5: Tilsynsmanual/spørgeskema for kommunale tilsyn hjemmeplejeleverandører i Vejle
Kommune



Tilsynsmanual/spørgeskema for Kommunale tilsyn hjemmeplejeleverandører i Vejle Kommune 2021

Hjemmepleje distrikt:

Leder af hjemmepleje distriktet:

Dato:

Tilsynskonsulent/tilsynsførende:

Interview borger
Navn borger:
Navn pårørende hvis aktuelt:

Har borgeren givet samtykke til, at tilsynskonsulent tager kontakt til pårørende
vedrørende deres oplevelse af den leverede hjælp

Ja___ Nej___ Relation_____

Dokumentation:	Ja	Nej	Delvis	Ved ikke	Kvalitetskonsulent/tilsynsførendes bemærkninger	Bemærkninger fra dialog med leder/anden medarbejder
<p>Fremgår planlagte besøg af "borgerplan"?</p> <p>Er der sammenhæng mellem: Tilstande, indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger?</p> <p>Er der dannet relationer?</p> <p>Dokumenteres der relevant i observationer?</p> <p>Er der sammenhæng mellem visiterede og leverede ydelser?</p> <p>Er APV overholdt?</p>						

Opgaver i borgerens bolig tjekliste. Tilsynskonsulentens vurderinger fremgår af ja, nej, delvis og ved ikke	Hvilken hjælp er borgeren visiteret sæt X	Ja	Nej	Delvis	Ved ikke	Bemærkninger
Renholdelse af gulve? - Støvsugning - Gulvask						
Renholdelse af badeværelse? - Toilet - Sanitet - Renholdelse af afløb i håndvasken på badeværelset?						
Aftørring af støv?						
Renholdelse af daglig benyttet møbel?						
Renholdelse af hjælpemidler?						
Skift af sengelinned og lagen?						
Renholdelse køleskab?						
Oprydning efter rengøring?						
Renholdelse af køkkenvask og fliser, omkring komfur og vask?						
Tøjvask? - Ligger der bunker af vasketøj rent/snævset?						

Spørgeskema for hver borger/pårørende

Indhold:

Kvalitetsmål/målepunkt 1:

- Måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves

Spørgsmål:	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	Bemærkninger
	Stort ja	Ja	Delvis	Nej	
Bliver hjælpen tilrettelagt i et samarbejde med dig/borgeren? Er der er et godt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i dit/borgerens hjem?					

Kvalitetsmål/målepunkt 2:

- En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold

Spørgsmål:	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
Bliver du/borgeren behandlet med respekt og ligeværdighed? Oplever du, at der er en god tone og adfærd ved de medarbejdere, der kommer i dit/borgerens hjem?					

Kvalitetsmål/målepunkt 3:

- Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begrænsninger

Spørgsmål:	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
Er du/borgeren orienteret omkring, hvilke opgaver du/borgeren er bevilliget hjælp til? (Har du/brogeren det på skrift?)					
Får du/borgeren brugt dine ressourcer i din/borgerens hverdag? (Gør du/borgeren det,					

du/borgeren selv kan?)					
------------------------	--	--	--	--	--

Kvalitetsmål/målepunkt 4:

- Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres

Spørgsmål:	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
<p>Hvad får du/borgeren hjælp til?</p> <p>Personlig pleje?</p> <p>Rengøring?</p> <p>Tøjvask?</p> <p>Rehabilitering?</p> <p>Er du/borgeren tilfreds med den hjælp du/borgeren får?</p> <p>Kan den hjælp, du/borgeren modtager</p>					

<p>være anderledes/ bedre?</p> <p>Oplever du/borgeren, at medarbejdern e følger op på, hvordan du/borgeren har det og tager hånd om din/borgernes situation?</p> <p>Oplever du/borgeren, at de medarbejdere der kommer i dit/borgerens hjem, ved hvilken hjælp du/borgeren skal have?</p> <p>Kender du/borgeren målene for</p>					
---	--	--	--	--	--

<p>din/borgerens rehabiliterende indsats?</p> <p>Ved skiftende medarbejdere oplever du/borgeren, at der sammenhæng i den hjælp du/borgeren modtager?</p> <p>Oplever du/borgeren, at leverandøren overholder de tidspunkter i/borgeren/ leverandøren har aftalt +/-?</p> <p>Tilbydes du/borgeren ved aflysning, et andet tidspunkt?</p>					
--	--	--	--	--	--

Kvalitetsmål/målepunkt 5:

- Tilbud om træning og forebyggelse som tilgængeligt og fleksibelt (Serviceloven § 86)

Spørgsmål:	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
Oplever du/borgeren, at de medarbejdere, der kommer i dit hjem, ved hvilken indsats du/borgeren skal have?					
Oplever du/borgeren, at de medarbejdere, der kommer i dit hjem, inddrager dig/borgeren aktivt i, at					

<p>deltage i træningen?</p> <p>Oplever du/borgeren, at der er opsat mål for din træning?</p> <p>Oplever du/borgeren, at leverandøren overholder de tidspunkter i/borgeren/ leverandøren har aftalt +/-?</p> <p>Tilbydes du/borgeren ved aflysning, et andet tidspunkt?</p>					
--	--	--	--	--	--

Kvalitetsmål/målepunkt 6:

- Der er fokus på fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg

Spørgsmål:	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
Oplever du/borgeren, at dine/borgerens ønsker og behov for fleksibel hjemmehjælp, kan tilgodeses i hverdagen?					

Kvalitetsmål/målepunkt 7:

- Den mad, der leveres er sammensat ud fra en faglig opdateret viden og imødekommer behovet hos den enkelte

Spørgsmål:	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
Får du/borgeren madservice?					
Er du/borgeren tilfreds med maden?					
Er dato på de pakkede madanretninger korrekte? (Tjek dato i køleskabet)					

Indsats:

- Klippekort

Spørgsmål:	4. Hjælpen leveres fuldt ud i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	3. Hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	2. Hjælpen leveres delvis i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	1. Hjælpen leveres ikke i overensstemmelse med kvalitetsmålet.	Bemærkninger
	4. Stort ja	3. Ja	2. Delvis	1. Nej	
Har du/borgeren klippekort? Deltager du/borgeren i anvendelsen af klippekortet?					

Medarbejderen:	Ja	Nej	Delvis	Ved ikke	Bemærkninger	Bemærkninger fra dialog med leder/anden medarbejder
Er der en medarbejder tilstede under tilsynet?						
Bar medarbejderen synligt ID-kort?						
Bar medarbejderen uniform?						
Medarbejderens navn:						
Medarbejderens uddannelse:						