

Bilag

Borgere og pårørende, kommunal leverandør

9 borgere er interviewet og 3 pårørende

1. § 83 Personlig pleje

Hjælpebehov i forhold til personlig pleje § 83

Hvad syntes du generelt om den pleje du får?

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende	Ved ikke/ ikke relevant
Borger	6	3		

Hvad syntes du generelt om den pleje din pårørende (borgeren) får?

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende	Ved ikke/ ikke relevant
Pårørende	1	2		

Bemærkning: Borgerne er glade og trygge ved deres faste hjælper. De er glade for den omsorg, de får. Én adspurgte synes, at medarbejderne er gode at tale med. En adspurgte er glad for, at hjælperne giver hende tid til at gøre så meget som muligt selv.

Én pårørende er tilfreds, da medarbejderne er meget dygtige og søde. Dog er pårørende utilfredse med, at der kommer mange forskellige hjælpere i hjemmet, da de gør tingene forskelligt, og det forvirrer hendes ægtefælle, som har brug for faste rammer. Samme pårørende er også utilfreds med, at hun ofte må hjælpe til, da der kun møder én hjælper og den anden først kommer senere. Hun synes, koordineringen er for dårlig.

Én anden pårørende udtrykker, at det er suveræne hjælpere og påskønner den hjælp hans hustru får.

Én pårørende er meget tilfreds, da den hjælp hendes ægtefælle modtager, aflaster hende i hverdagen.

2. § 83 Praktisk hjælp

Hvad syntes du generelt om den hjælp du får?

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende	Ved ikke/ ikke relevant
Borger	1	6	1	1

Hvad syntes du generelt om den hjælp din pårørende (borgeren) får?

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende	Ved ikke/ ikke relevant
Pårørende				3

Bemærkning: Én af de adspurgte er tilfreds med selve kvaliteten af rengøringen, men utilfreds med, at der kommer forskellige hjælpere hver gang.

Én adspurgt er utilfreds med hjælpen, da selve rengøringen er af dårlig kvalitet.

Én adspurgt får ikke hjælp til rengøring.

3. Sammenhængen mellem den visiterede hjælp og den faktiske hjælp

Oplever du sammenhæng mellem den hjælp du er visiteret til og den hjælp du har brug for?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	6	0	3

Oplever du sammenhæng mellem den hjælp din pårørende (borgeren) er visiteret til og den hjælp din pårørende har brug for?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	3		

Bemærkning: Én adspurgt synes, den visiterede tid er meget knap.

Oplever du sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og den leverede hjælp?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	8		1

Oplever du sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og den leverede hjælp din pårørende (borgeren) får?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	3		

Bemærkning: Én adspurgt synes, tiden er for knap til rengøringshjælpen, så det kan være svært for hjælperen at gøre det grundigt.

4. Medinddragelse i tilrettelæggelsen og udførelsen af plejen og hjælpen

Medinddrages du i tilrettelæggelsen af plejen?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	8	0	1

Medinddrages din pårørende (borgeren) i tilrettelæggelsen af plejen?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	1	2	

Bemærkning: To pårørende svarer nej, da ægtefællen er så dårlig, at de ikke kan være med i tilrettelæggelsen af plejen.

Medinddrages du i udførelsen af plejen?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	5	3	1

Medinddrages din pårørende (borgeren) i udførelsen af plejen?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	2	1	

Bemærkning: Fem af de interviewede gør så meget som muligt selv: for eksempel vasker sig selv foroven. Tre af de adspurgte svarer nej, da hjælperne ved, hvad de skal gøre.

Én pårørende svarer nej, da hendes ægtefælle ikke er i stand til at deltage i udførelsen af plejen.

5. Er behovet for pleje dækket

Oplever du at få dine behov for pleje dækket?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	8		1

Oplever du at din pårørende (borgeren) få sine behov for pleje dækket?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	3		

Bemærkning: Én af de pårørende oplever, at gulvet ofte ikke bliver tørret af efter bad.

6. § 86 træning

Oplever du at få dine behov for træning dækket?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	5	2	

Oplever du at din pårørende (borgeren) få sine behov for træning dækket?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	1	1	1

Bemærkning: Én adspurgt synes én times træning om ugen er for lidt. Én anden har ventet 1½ måned på træning og oplever derfor, at hans funktionsniveau er faldet pga. ventetiden. To borgere finder spørgsmålet irrelevant.

Én pårørende svarer "delvis" på spørgsmålet, da ægtefællen ikke har et træningspotentiale. Én pårørende udtrykker utilfredshed over, at ægtefællen fik bevilget ti timers fysioterapi, som er stoppet nu, og ægtefællen mangler at få vedligeholdelsestræning. Én anden pårørende udtrykker tilfredshed, fordi ægtefællen har fået bevilget af egen læge to timer om ugen igennem Fysique. Derudover træner ægtefællen en gang om ugen på Enggården i forbindelse med ægtefælles daghjemsdag.

Er du tilfreds med kvaliteten af den træning du tilbydes?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	6		

Er din pårørende (borgeren) tilfreds med kvaliteten af den træning din pårørende tilbydes?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	2		

Bemærkning: Én adspurgt skal først starte nu, så han kan ikke svare på spørgsmålet. To adspurgte finder spørgsmålet irrelevant.

Én pårørende finder spørgsmålet irrelevant, da ægtefællen ikke modtager træning.

7. Madservice

Er du tilfreds med maden fra Enggårdens køkken?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	3	3	

Er din pårørende (borgeren) tilfreds med maden fra Enggårdens køkken?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	1		

Bemærkning: Tre af de adspurgte er tilfredse med maden. Dog er tre borgere utilfredse med maden pga. dårlig kvalitet og mangelfuld kryddring. Tre borgere modtager ikke madlevering.

Én pårørende er tilfreds med maden, som ægtefælle modtager på Dagghjem fire gange om ugen. To pårørende laver selv mad til deres ægtefælle.

8. Kontakten til personalet

Har du god kontakt til personalet?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	9		

Har din pårørende (borgeren) god kontakt til personalet?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	3		

Bemærkning: De adspurgte er mest tilfredse med deres faste hjælpere. Én giver dog udtryk for, at alle medarbejdere er søde og rare.

Alle tre pårørende er meget tilfredse med kontakten til medarbejderne.

9. Dokumentation

Foreligger der en plejeplan (i sagen)?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	5	3	1

Foreligger der en plejeplan (i sagen) for din pårørende (borgeren)?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende			

Bemærkning: På tre af borgerne findes der ingen plejeplan i sagen eller i omsorgsjournalen. Hos tre ud af de fem borgere, hvor der foreligger en plejeplan, er den ikke opdateret og er derudover mangelfuldt udfyldt.

10. Bemærkninger

Har du særlige bemærkninger?

Borger	3 er kede af de mange forskellige hjælpere. 1 utilfreds med ventetiden på hjælpemidler 1 utilfreds med rengøringsfrekvensen og kvaliteten 3 meget tilfredse med det hele. (En udtrykker taknemmelighed for den hjælp han modtager)
---------------	---

Har du/din pårørende (borgeren) særlige bemærkninger?

	Ja	Nej
Pårørende	1 ønsker ikke mandlige hjælpere	2

Tilsynets særlige bemærkninger eller observationer:

Alle 9 hjem fremtræder generelt rene og ryddelige. Alle 9 borgere fremtræder soignerede.

Ledelse, kommunal leverandør

Interviewet 4 teamledere

1. Iværksættelse af kvalitetsforbedrende initiativer

Har der været opfølgning på andre tilsynsbesøg?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse			Ikke aktuelt.

Er der iværksat nye kvalitetsforbedrende initiativer siden sidste tilsynsbesøg?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse	4		Leder 1: -Der er tilrettelagt dokumentationsundervisning, så alle medarbejdere har

			<p>mulighed for at skrive på deres borgere og oprette plejeplaner.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Der laves opdaterede borgerbøger. -Der arbejdes i "team i team." -Der udarbejdes medicininstrukser til hjælperne, assistenterne og sygeplejerskerne. -Der er indført uniformer til alle medarbejdere. <p>Leder 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Der er indført disponeringsmodul om aften. -Normeringen til aftenvagten. <p>Leder 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Indført "team i team". -Indført medicininstrukser til alle medarbejdere. -Screening af alle medarbejdere mhp. IT-færdigheder. <p>Leder 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Der arbejdes efter de anbefalinger, som Arbejdstilsynet gav i 2011. -Der skal ske en stor organisationsændring i Hjemmeplejen, hvor alle vagthold og medarbejdere samles i hvert deres team, med én leder i hvert team.
--	--	--	---

2. Værgemål

Er der beboere, der har behov for værgemål?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse	3	1	Leder 3 synes, der er nogle få borgere, som har brug for økonomisk værge, især de demente.

3. Kompetenceudvikling af medarbejdere

Er der taget initiativer til kompetenceudvikling af medarbejderne?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse	4		Der arbejdes med dokumentationen. Der skal arbejdes og videreudvikles på konceptet "team i team". Der udarbejdes kompetenceprofil på alle medarbejdere.

4. Oplæring

Sker der nødvendig oplæring af nye medarbejdere?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse	4		Der er et introduktionsprogram. Ny medarbejder følger en fastansat de første dage, og ellers vurderer man individuelt, hvad den nye har behov for. En leder savner mere struktur på oplæringen.

5. Sygefravær

Sygefravær; hvordan vil du beskrive omfanget af personalets sygefravær?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse			Lederne oplyser, at sygefraværet har været højt på aften/natholdet. Men

			det er faldende fra sidste år. Der er i alle fire teams indført omsorgssamtaler, som i nogle tilfælde har medført afvikling af medarbejdere.
--	--	--	--

6. Magtanvendelse

Magtanvendelse; hvordan sikres det at reglerne for magtanvendelse implementeres, herunder registreres og indberettes?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse			En leder mener, det er et forbedringspotentiale. En leder oplyser, at der forefindes procedurer omkring dette. En leder ved, hvor man finder procedurer omkring dette. En leder er opmærksom på dette emne Alle er enige i, at det p.t ikke er aktuelt i hjemmeplejen.

7. Bemærkninger

Ledelse	En leder mangler de nødvendige tekniske hjælpemidler såsom tablets og smartphones for at kunne dokumentere observationer direkte fra borgernes hjem. En leder savner opfølgning fra sygeplejerskerne ved uddelegerede sygeplejeopgaver til hjælperne. Denne leder ser frem til den nye organisationsstruktur, da det er godt at alle faggrupper kommer tættere på hinanden.
----------------	---

Medarbejdere, kommunal leverandør

Interviewet 9 medarbejdere

1. § 83 pleje

Giver hverdagen mulighed for at levere den i standarden beskrevne kvalitet i plejen?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	4	5	5 svarer delvis; 3 mangler mere tid til rengøring for at kunne levere et ordentligt stykke arbejde. 1 assistent udtrykker, at der mangler bedre koordinering med sygeplejerskerne. 1 hjælper oplyser, at rengøringen ofte aflyses pga. manglende personale.

2. Samarbejde med pårørende

Er der et godt samarbejde med pårørende?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	7	2	2 medarbejdere svarer delvis, da nogle pårørende forventer/forlanger meget af dem. 1 synes, der er flere pårørende, som ikke vil samarbejde.

3. Kvalitetsudvikling og kvalitetssikring

Arbejdes der løbende med kvalitetsudvikling og kvalitetssikring af pleje- og aktivitetsydelser?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	6	3	3 medarbejdere udtrykker, at det er problematisk, at der ikke bliver fulgt op på nye tiltag. 3 svarer ja, men med forbehold, da der mangler opfølgning på de nye tiltag. 1 synes overhovedet ikke, de nye tiltag fungerer i hverdagen.

4. Oplæring

Sker der nødvendig oplæring af nye medarbejdere?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	7	2	7 svarer, at den nye medarbejder følger en fast medarbejder. 7 svarer, at der forefindes et introduktionsprogram. 2 svarer nej, da de ikke har oplevet et introduktionsprogram 1 medarbejder mangler opfølgning fra teamlederen.

Sker der nødvendig oplæring i nye opgaver?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	9		Generelt set er sygeplejerskerne gode til at oplære til nye opgaver.

5. Samarbejde

Er der et godt samarbejde på tværs af døgnet?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	2	7	P.t kommunikeres der kun via Advis-systemet, man mødes ikke med de andre vagtlag. 1 medarbejder ser frem til organisationsændringen, hvor man skal mødes med aftenvagten.

Er der et godt samarbejde med andre faggrupper?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	6	3	3 medarbejdere mangler synliggørelse af sygeplejerskerne. 1 medarbejder synes, sygeplejerskerne virker afvisende, når der kommer henvendelser omkring hjælp til borgerne. Alle 3 håber, det bliver bedre ved de nye tiltag.

6. Magtanvendelse

Er du blevet instrueret i reglerne for magtanvendelse?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen		9	

Er du bekendt med der findes instrukser for anvendelse om magt?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	7	2	

7. Bemærkninger

Medarbejderen	1 medarbejder ønsker mere fokus på procedurer og dialog omkring kvalitetsudvikling. Medarbejderen mener, at ressourcefordelingen er uhensigtsmæssigt, for eksempel hvorfor ansættes der vikarer fremfor fast personale. 2 medarbejdere er utrolig glade for deres teamleder, da hun er god til at håndtere konflikter. De er også glade for deres arbejdsplads. 1 medarbejder er tilfreds med den tid, der er afsat til at vaske tøj for borgerne. 1 medarbejder er tilfreds med, at der bruges for meget tid på at planlægge diverse møder, og så møder folk ikke op. 1 mangler struktur og synlig ledelse.
----------------------	--

Borgere og pårørende, private leverandører

8 borgere er interviewet og 2 pårørende

1. § 83 Personlig pleje

Hvad syntes du generelt om den pleje du får?

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende	Ved ikke/ikke relevant
Borger	3	2		3

Hvad syntes du generelt om den pleje din pårørende (borgeren) får?

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende	Ved ikke/ikke relevant
Pårørende		2		

Bemærkning: To af borgerne er meget tilfredse med, at de har en fast hjælper. En borger er meget tilfreds med at være overgået til privat hjælp. Tre af borgerne modtager ikke hjælp til personlig pleje. En pårørende nævner, at medarbejderen altid ringer, hvis hun er forsinket. Medarbejderne er søde og rare. Der er 3 faste hjælpere, som skiftes til at komme i hjemmet, hvilket fungerer rigtig godt.

2. § 83 Praktisk hjælp

Hvad syntes du generelt om den hjælp du får?

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende	Ved ikke/ikke relevant
Borger	1	6	1	

Hvad syntes du generelt om den hjælp din pårørende (borgeren) får?

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende	Ved ikke/ ikke relevant
Pårørende			1	1

Bemærkning: To af borgerne er tilfredse med, at de kan tilkøbe ekstra ydelser. En af borgerne er utilfreds med rengøringsfrekvensen og den afsatte tid.

En pårørende er ikke tilfreds med hjælpen til praktisk hjælp, da rengøring hver tredje uge ikke er tilstrækkeligt.

3. Sammenhængen mellem den visiterede hjælp og den faktiske hjælp

Oplever du sammenhæng mellem den hjælp du er visiteret til og den hjælp du har brug for?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	5	2	1

Oplever du sammenhæng mellem den hjælp din pårørende (borgeren) er visiteret til og den hjælp din pårørende har brug for?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	1	1	

Bemærkning: En borger er ikke tilfreds, da hun synes, hun har brug for hjælp til mere rengøring. En borger svarer nej, da hun ikke ved, hvad hun er visiteret til.

En pårørende mener, der er brug for mere hjælp til rengøring, eksempelvis til at samle bleer op, rengøre toilettet og daglig oprydning. Den pårørende mener dog, at det fungerer fint, når den faste hjælper er på arbejde. Hun oplever også, der er forskel på medarbejdernes faglighed og dygtighed.

Oplever du sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og den leverede hjælp?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	6	1	1

Oplever du sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og den leverede hjælp din pårørende (borgeren) får?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	1	1	

Bemærkning: En borger svarer nej, se ovenstående svar.

En pårørende svarer nej, se ovenstående svar.

4. Medinddragelse i tilrettelæggelsen og udførelsen af plejen og hjælpen

Medinddrages du i tilrettelæggelsen af plejen?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	8		

Medinddrages din pårørende (borgeren) i tilrettelæggelsen af plejen?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	2		

Medinddrages du i udførelsen af plejen?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	6	2	

Medinddrages din pårørende (borgeren) i udførelsen af plejen?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	2		

Bemærkning: To borgere svarer nej, da medarbejderen ved, hvad hun skal gøre i hjemmet i forhold til rengøringen.

5. Er behovet for pleje dækket

Oplever du at få dine behov for pleje dækket?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	6	2	

Oplever du at din pårørende (borgeren) få sine behov for pleje dækket?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende		1	1

Bemærkning: To borgere mener ikke, de får deres behov dækket, da de har brug for mere hjælp til rengøring og tiden er for kort.

En pårørende mener i den grad ikke, at borgerens behov er dækket. En pårørende svarer, at behovet er delvist dækket, fordi den pårørende er til stede i hjemmet og hjælper til, ellers kunne ægtefællen (borgeren) ikke være i hjemmet.

6. § 86 træning

Oplever du at få dine behov for træning dækket?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	3	1	1

Oplever du at din pårørende (borgeren) få sine behov for træning dækket?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende			1

Bemærkning: En borger er utilfreds, da der ofte er aflysninger. Spørgsmålet er ikke aktuelt for tre af borgerne. En borger svarer delvis, da der forekommer aflysninger, og nu er borgeren blevet tilbudt Træningscenter Tårnby, hvilket borgeren ikke magter på nuværende tidspunkt.

En pårørende svarer delvis, da han og medarbejderne laver øvelser med borgeren. Borgeren ønsker ikke fysioterapitræning. To pårørende svarer "ikke aktuelt", da borgeren ikke modtager træning.

Er du tilfreds med kvaliteten af den træning du tilbydes?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	4	1	

Er din pårørende (borgeren) tilfreds med kvaliteten af den træning din pårørende tilbydes?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	0	0	0

Bemærkning: Spørgsmålet er ikke aktuelt for tre af borgerne. En borger er utilfreds med, at der er afsat for lidt tid til træning.

Begge pårørende svarer ikke aktuelt, da borgerne ikke modtager træning.

7. Madservice

Er du tilfreds med maden fra Enggårdens køkken?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	0	0	0

Er din pårørende (borgeren) tilfreds med maden fra Enggårdens køkken?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	1		

Bemærkning: Ingen af de adspurgte borgere får madlevering fra Enggården.

8. Kontakt til personalet

Har du god kontakt til personalet?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	8		

Har din pårørende (borgeren) god kontakt til personalet?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	2		

Bemærkning: Alle adspurgte har god kontakt til personalet, og to borgere udtrykker, at medarbejderne er søde og imødekommende.

9. Dokumentation

Foreligger der en plejeplan (i sagen)?

	Ja	Nej	Delvis
Borger	3	5	

Foreligger der en plejeplan (i sagen) for din pårørende (borgeren)?

	Ja	Nej	Delvis
Pårørende	1		

Bemærkning: Kun i tre af hjemmene forefindes der en borgerbog med en udfyldt plejeplan. I fem af hjemmene forefindes der ingen plejeplan eller borgerbog.

En pårørende ved ikke, om der forefindes en plejeplan i borgerbogen.

10. Bemærkninger

Borger	2 borgere mangler en fast hjælper. 1 borger mener, der bliver gjort rent på få kvadratmeter. 1 borger mener, der er for lang ventetid på hjælpemidler.
---------------	--

Har du/din pårørende (borgeren) særlige bemærkninger?

Pårørende	1 pårørende er tilfreds med den hjælp, hans pårørende (borgeren) modtager. Desuden er han glad for de faste hjælpere. 1 pårørende er utilfreds med den manglende hjælp hendes pårørende (borgeren) modtager.
------------------	---

Tilsynets særlige bemærkninger

Generelt set er alle borgere tilfredse med den hjælp, de modtager. Alle hjem fremtræder rene og ræne. De interviewede pårørende har ingen sammenhæng med interviewede borgere. Det er tilfældigt udvalgte pårørende til andre borgere i kommunen, der modtager hjælp.
--

Ledelsen, private leverandører

Interviewet 3 leder

1. Iværksættelse af kvalitetsforbedrende initiativer

Har der været opfølgning på andre tilsynsbesøg?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse			Ikke aktuelt

Er der iværksat nye kvalitetsforbedrende initiativer siden sidste tilsynsbesøg?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse	3		<p>Omsorgsplejen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Iværksættelse af brugerundersøgelse hos borgerne. -Udpeget én koordinator i hver kommune, der har længst anciennitet og derfor har overblikket over borgerne. Koordinatoren vejleder de andre medarbejdere. -Indførsel af logistiksystemet, hvor medarbejderen logger ind/ud hos hver enkelt borger og indtaster bemærkninger om besøget. -Opstart af nyt samarbejde med et softwarefirma. <p>Dansk Husmor Hjælp:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Der arbejdes med forebyggelse og tidlig opsporing; eksempelvis med underernæring, fald og dehydrering. -Indførsel af check-skemaer; hjælperen vurderer borgeren fra gang til gang.

			<ul style="list-style-type: none"> -Bestræbe på medarbejderkontinuitet hos borgerne. -Kvalitetssikring hos sygeplejerskerne, som hjælperne kan rådføre sig med. -Tilfredshedsundersøgelse hos borgerne. <p>Clara Service:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Indførelse af Ipads hos alle medarbejdere, så der kan dokumenteres direkte hos borgeren. -Prik ind system, hvor medarbejderen logger ind/ud hos hver enkelt borger og indtaster kommentar, hvorefter administrativ medarbejder indtaster ind i journalsystemet. -Kvalitetskontrol hos borgerne
--	--	--	---

2. Værgemål

Er der beboere, der har behov for værgemål?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse		3	

3. Kompetenceudvikling

Er der taget initiativer til kompetenceudvikling af medarbejderne?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse	3		<p>Omsorgsplejen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oplæg til medarbejderne hvad de ønsker. -Afholdelse af kurser løbende om eksempelvis demens. -Der ansættes et overtal af sosu-assistentter. <p>Dansk Husmor Hjælp:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Afholdelse af diverse kurser såsom: forflytning, demens, DM. -Afholdelse af vejledningskurser med sygeplejerskerne. -Afholdelse af rehabiliteringskurser. -Opgradering af ufaglærte hjælpere på SPU uddannelsen. <p>Clara Service:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Undervisning af sygeplejerskerne hver tredje måned i eksempelvis forflytninger og demens.

4. Oplæring

Sker der nødvendig oplæring af nye medarbejdere?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse	3		

5. Sygefravær

Sygefravær; hvordan vil du beskrive omfanget af personalets sygefravær?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse			Omsorgsplejen: Generelt set meget lavt sygefravær. Dansk Husmor Hjælp: Sygefraværetallet er godt nu. Det er på ca. 3-4 %. Efter 4 dages sygdom, skal der forelægges en lægeerklæring. Efter 2 ugers sygdom laves der en mulighedserklæring og der holdes samtale med medarbejderen. Clara Service: Svingende sygefravær. Der er ikke noget præcist tal.

6. Magtanvendelse

Magtanvendelse; hvordan sikres det at reglerne for magtanvendelse implementeres, herunder registreres og indberettes?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse			Omsorgsplejen: -Der er ikke modtaget nogen procedure fra Dragør Kommune. -Ingen aktuelle tilfælde. -Medarbejderne arbejder socialpædagogisk; problemet "opsnappes" i tide. Dansk Husmor Hjælp: -Vi har procedurer, men det har ikke været aktuelt. Clara service: -Det har ikke været aktuelt, men medarbejderne ved, at de skal kontakte kontoret, hvis der er nogle problemer hos borgerne. -Der foreligger ingen proceduremappe for dette.

7. Samarbejde med Dragør Kommune

Hvordan oplever I samarbejdet med kommunen?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse			Alle lederne oplever et godt samarbejde med Dragør Kommune. Dansk Husmor Hjælp nævner, at der i nogle kommuner kan være et problematisk samarbejde med hjemmesygeplejerskerne, som ikke vil anbefale privat leverandør. Dette er dog ikke tilfældet i Dragør Kommune.

8. Dokumentation

Hvordan og hvor dokumenteres observationer hos borgerne?

	Ja	Nej	Bemærkning
Ledelse			Alle 3 private leverandører har et journalsystem, hvor borgernes oplysninger ligger. Alle 3 leverandører efterlyser adgang til Dragør Kommunes Omsorgsjournal.

9. Bemærkninger

Ledelse	1 privat leverandør efterlyser leverandørmøder eksempelvis en gang årligt med sundhed og omsorgschefen. Alle 3 private leverandører efterlyser tilgang til Dragør Kommunes Omsorgsjournal.
----------------	---

Medarbejderne, private leverandører

Interviewet 3 medarbejdere

1. § 83 pleje

Giver hverdagen mulighed for at levere den i standarden beskrevne kvalitet i plejen?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	3		

2. Kvalitetsudvikling og kvalitetssikring

Arbejdes der løbende med kvalitetsudvikling og kvalitetssikring af pleje- og aktivitetsydelser?

	Ja	Nej	Delvis	Bemærkning
Medarbejderen	1	2		1 medarbejder efterlyser kurser.

3. Oplæring

Sker der nødvendig oplæring af nye medarbejdere?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	3		

Sker der nødvendig oplæring i nye opgaver?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	2		1 svarer delvis. Nogle gange kommer der en sygeplejerske og fortæller om f.eks. demens.

3. Samarbejde

Er der et godt samarbejde med pårørende til borgeren?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	2		1 svarer, at der ikke er stor kontakt til de pårørende, da flere borgere ikke har nogen pårørende.

Er der et godt samarbejde på tværs af døgnet?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	3		

Er der et godt samarbejde med andre faggrupper?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	2		1 medarbejder svarer, at de ikke møder andre faggrupper.

Synes du der er et godt samarbejde med kommunen?

Medarbejderen	2 medarbejdere svarer ja, og 1 har ikke haft nogen kontakt til kommunen.		
----------------------	--	--	--

4. Magtanvendelse

Er du blevet instrueret i reglerne for magtanvendelse?

	Ja	Nej	Bemærkning
Medarbejderen	1	2	

Er du bekendt med der findes instrukser for anvendelse om magt?

	Ja	Nej	Ved ikke	Bemærkning
Medarbejderen	1	2		

5. Bemærkninger

Medarbejderen	1 medarbejder kan ikke forstå, hvorfor Dragør Kommune kun har hjælp til rengøring hver tredje uge, når andre kommuner har rengøring hver anden uge.		
----------------------	---	--	--