



# Tilsynsrapport Nabolagsteam Kilen 2023



**11. oktober 2023**

**Aabenraa Kommune  
Kira Jessen og Anna Marie Jensen**

---

Indholdsfortegnelse

<b>Tilsynsrapport Nabolagsteam Kilen 2023</b> .....	1
<b>Formål</b> .....	3
<b>Tilsynsmetode</b> .....	3
<b>Vurdering</b> .....	3
<b>Generel info</b> .....	4
<b>Opfølgning fra sidste tilsyn</b> .....	4
<b>Kvalitetsudviklende tiltag</b> .....	4
<b>Kvalitetstema</b> .....	5
<b>Trivsel og værdighed</b> .....	5
<b>Sundhed og Rehabilitering</b> .....	6
<b>Dokumentation</b> .....	7
<b>Ledelse og kompetencer</b> .....	8
<b>Inddragelse af pårørende</b> .....	9
<b>Tilsynets konklusion</b> .....	10
<b>Hørings- opfølgings- og formidlings proces</b> .....	10

---

## Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jf. tilsynspolitikken 2023.

Formålet med tilsynet er at sikre, at leverandøren lever op til leverandørkravene og de kvalitetsstandarder for den leverede pleje- og omsorgsindsats, som kommunalbestyrelsen har besluttet samt, at hjælpen leveres med en faglig forsvarlig kvalitet.

Kvalitetstemaer:

- Trivsel og værdighed
- Sundhed og rehabilitering
- Dokumentation
- Ledelse og kompetencer
- Tilbudsportal og plejehjemsoversigt- gælder kun plejehjem
- Inddragelse af og samarbejde med pårørende

## Tilsynsmetode

Det lovpligtige anmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med den daglige leder samt 2 medarbejdere. Tilsynsførende har besøgt 4 udvalgte borgere før besøg i plejegruppen samt fulgt en medarbejder og været på yderligere 4 borgerbesøg. Telefonisk talt med 3 borgere. Af pårørende er mødt to under tilsynsbesøg i eget hjem.

Samtalerne blev afviklet i en dialogbaseret kontekst med udgangspunkt i et spørgeskema/spørgeguide med uddybning af relevante områder.

Tilsynene kan være aflagt gennem flere besøg, og på forskellige tidspunkter af døgnet og ugen afhængig af hvad der har været muligt og relevant. I Nabolagsteam Kilen var det besøg i dagvagten over 2 dage. Den ene dag fulgtes begge tilsynsførende hver med en medarbejder og besøgte flere hjem. Den anden dag deltog tilsynsførende på tavlemøde og dialog med plejegruppen, 2 medarbejdere og lederen.

Spørgeskema ift. praktiske oplysninger udsendt til leder inden tilsynet ca. 6 uger før tilsynet.

Tilsynet er anmeldt. Det er et her og nu billede af leverandøren. Tilsynet baserer sig på stikprøver samt data fra Nexus. Der er screenet 12 tilfældige borgere i Nexus.

Tilsynet er et udtryk for den helhed, som er oplevet igennem interviews, observationer samt datatræk fra Nexus. Således den tilsynsførendes oplevelse af sammenhæng af leverandøren den/de pågældende dage, der har været aflagt tilsyn.

## Vurdering.

Vurderingen af tilsynet sker ud fra en samlet vurdering af kvalitetstemaerne og kriterier, hvor tilsynet vurderes som:

**Godkendt.** Der er ikke fundet fejl eller mangler, der har givet anledning til anmærkninger. Der kan gives anbefalinger, som kan bidrage til kvalitetsudvikling.

**Godkendt med anmærkninger.** Der er fundet mindre fejl eller mangler og der gives anmærkninger på et eller flere kvalitetstemaer.

Anmærkninger er af mindre karakter og forventes at kunne være opfyldt inden for en rimelig tidsfrist og med opfølgning herpå.

Der kan ud over anmærkningerne gives anbefalinger, som kan bidrage til kvalitetsudvikling.

**Ikke godkendt.** Der er fundet fejl eller mangler, som direkte berører borgerens trivsel.

---

Anmærkninger er af en karakter, som kræver øjeblikkelig handling. Tilsynet vurderer, hvorvidt der er behov for afvikling af et skærpet tilsyn.

**Anmærkninger:** gives når der er forhold, som kræver opfølgning og tilretninger for, at tilbuddet kan leve op til kvalitetskriterierne. Leverandøren bliver bedt om at udarbejde en handleplan, der skal være med til at understøtte opfølgning og udvikling på baggrund af anmærkningerne.

**Anbefalinger:** gives når der er forhold, der kan forbedres og hvor et særligt fokus kan være med til at bidrage til kvalitetsudvikling i tilbuddet. Der stilles ingen krav om udarbejdelse af en handleplan.

Det er væsentligt at understrege, at tilsynet afspejler et øjebliksbillede, hvor der foretages en stikprøvekontrol af opgaveløsningen på det enkelte tilbud. Tilsynet er ikke et udtryk for alt, hvad der foregår på det enkelte tilsyn.

Anbefalinger og/eller anmærkninger fremgår under hvert kvalitetstema samt samlet i konklusionen for tilsynet.

## Generel info

Nabolagsteam Kilen har aktuelt tilknyttet 59 borgere.

Under tilsynsperioden har Nabolagsteam Kilen følgende medarbejder kompetencer:

- 1 ergoterapeut
- 2 social og sundhedsassistenter.
- 10 social og sundhedshjælpere.
- 2 sygeplejersker
- 4 ufaglært.

Den ene leder har 4 års ledererfaring som driftsleder og den anden er personaleleder for sygeplejen. Begge er sygeplejerske uddannet.

## Opfølgning fra sidste tilsyn

Der har ikke tidligere været tilsyn i Nabolagsteam Kilen, da de fungerer som en projekt plejegruppe med tværfaglige kompetencer.

## Kvalitetsudviklende tiltag

Nabolagsteam Kilen er ét af kommunens to tværfaglige teams, som er et projekt i søgen på fremtidens ældrepleje. Projektet løber fra 13.9.22 til 31.12.23 dog med forlængelse i forhold til et relateret projekt omkring den fleksible BUM-model. Der har i perioden været fokus på mange prøvehandling, hvor nogle er resulteret i konkrete arbejdsgange og andre er afprøvet og afsluttet. Målene for teamet er bl.a., at borger oplever øget tryghed og kontinuitet i indsatsen, at medarbejderne oplever større trivsel, arbejds glæde og medinddragelse. Eksempler på konkrete tiltag er bl.a. medarbejdernes medinddragelse i kørelisteplanlægningen, pusleplaner, hvor medarbejderne selv lægger arbejdsplan, kompetenceudvikling for teamet i form af simulationstræning og læringsværksteder, hvor medarbejderne har arbejdet med bl.a. de svære samtaler, personlig gennemslagskraft, opstartssamtaler og pårørendesamarbejde. På nuværende tidspunkt er teamet i opstarten af arbejdet med den fleksible BUM-model samt optimering af det tværfaglige opstartsforløb hos borgerne. Der arbejdes desuden på at skabe en datastyret i form

---

af et styringscockpit, der er meningsgivende for medarbejderne, så teamet får indblik i økonomi, planlægning og derved også prioriteringer i det daglige. Der er tavlemøder x 1 i ugen, hvor dagvagt, terapeut og visitator deltager. Derudover er der hver 14. dag teammøder med både borgergennemgang ud fra TOBS (1 time) samt teamudvikling (1. time) Til teammøder deltager foruden de førnævnte også mad- og måltider og ensomhedskonsulenter og ad hoc relevante deltagere, men ikke mindst aftenvagterne.

## **Kvalitetstema**

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2023, som er: *Trivsel & Værdighed, Sundhed og rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetencer, Tilbudsportalen/Plejhjemsoversigten (gælder kun plejehjem), Inddragelse af og samarbejde med pårørende.*

## **Trivsel og værdighed**

*Det er afgørende for kvaliteten, at de leverede indsatser og valgte metoder matcher målgruppens behov, samt borgerne mødes med respekt for individuelle ønsker og behov. Indsatserne understøtter borgerens trivsel i hverdagen, bl.a. ved en øget opmærksomhed på ensomhed og mistrivsel. Indsatsen skal ligeledes understøtte borgerens ønske om udvikling og deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter med mindst mulig indgriben i de personlige rettigheder.*

De 7 borgere, der er talt med i forbindelse med tilsynet oplyser alle, at de er tilfredse med hjælpen. De oplever, at kende de medarbejdere, der kommer i deres hjem. Medarbejderne opleves imødekommende og venlige og de kender deres arbejdsopgaver. Borgerne tilbydes erstatningshjælp, hvis hjælpen aflyses eller ændres af hjælperen. Hjælpen leveres på samme tidspunkt og varierer ikke mere end +/- 1 time.

Nabolangsteam Kilen oplyser, at de er opmærksomme på evt. ensomme borgere og har et samarbejde med ensomhedsmedarbejdere. Ensomhedskonsulenterne guider både borgere og teamet i de forskellige frivillige tiltag, der er i nabolaget. En borger der er talt med har kontakt med ensomheds medarbejder og glad for ugentlige gåture og samtaler der tilbydes. Der tilbydes klippekort til selvvalgte ydelser til borgere, som f.eks. gåture. En borger der er besøgt på tilsynet, har et ensomhedsklippekort til gåtur og samtaler.

To af de udvalgte borgere på tilsyn er tilknyttet madservice fra kommunen og oplever maden god og varieret. Glad for at kunne afkrydse valgmuligheder for hvad der bliver leveret. Leveres efter aftalte tider. De varmer selv maden i egen mikroovn. En borger glad for, at hun selv kan vælge hvornår hun vil spise.

En af de udvalgte borgere havde fået tilkendt vedligeholdende træning, men ønskede alligevel ikke at gøre brug af dette. Det var mere ensomhed, der var problemstillingen.

En borger på tilsynet kommer på daghjem Rise én gang om ugen. Meget glad for dette. Hustru oplyser, at det også aflaster hende. Hun bruger dagen til at slappe af og sove.

Der har ikke været magtanvendelse inden for det seneste år. Leder ansvarlig for indberetning og magtanvendelsesregler er kendte.

Via tavle- og teammøder gennemgås borgere systematisk, hvor der kan opleves en konfliktoptrappende adfærd af enten borger eller pårørende. Her tales der om at fagpersonalet kan arbejde konfliktnedtrappende og dermed undgå situationer, der kan eskalere til magtanvendelse. Der er stor opmærksomhed i teamet omkring situationer, hvor medarbejderne står i dilemmaet, hvor balancen mellem omsorgssvigt og selvbestemmelse er svær.

I Nexus screenes borgerne ift. adfærdsprofil/risikoprofil og vurdering.

---

Der har været et enkelt forløb i teamet, hvor vågetjenesten har været involveret.

Der er på ingen af de udvalgte borgere udfyldt livshistorie. Nabolagsteam Kilen oplyser, at de indhenter viden fra myndighedens journaloplysninger i stedet for at anvende fanen livshistorie. Det er tanken i nexus at der oprettes i de tiltænkte felter.

Der er gode notater under særlige opmærksomhedspunkter i døgnrytmeplanen, der tager udgangspunkt i den enkeltes særlige behov.

Alle adspurgte borgere udvalgt på tilsyn kender til fleksibel hjemmehjælp, men oplever ikke at der er så meget at bytte med. Oplever, at de får sparsom tid til praktiske opgaver som rengøring. Alle de adspurgte borgere samt den pårørende, der er talt med, oplever, at de har et større behov for hjælp til rengøringsopgaver end de er bevilget. Det er alt fra ønsket hjælp til at rengøre køkkenskabe og ind- og udvendig vinduespudsning. De hjem der er besøgt tilkøber vinduespudsning. De udvalgte borgere havde alle fået afgørelsesbreve om deres tildelte hjælp fra myndigheden, hvori oplysninger om tildelt hjælp står samt klagevejledning. Flere af aftaleskemaerne var ikke opdateret ift. den aktuelle hjælp der leveres. Det er myndighedens opgave at tilrette aftaleskemaerne og tilsynsførende oplyser efterfølgende myndigheden om dette. En borger har afgørelsesbrev på personlig pleje, men den er afsluttet. Det er hun ikke enig i var en god ide. Det fremgår ikke i hendes journaloplysninger, at hun er uenig eller notat om, at visitationen er informeret om denne uenighed.

De 3 ud af de 4 hjem, der er besøgt er alle pæne, opryddelige og rene. En borger havde rigtig mange ting stående, således blev der gjort rent, hvor man kunne komme til. Borger ønskede sig mere rengøring, da hun også har dyr. Borger var dog godt klar over, at den kommunale hjemmepleje ikke gjorde rent efter dyr. Flere hjem tilkøber sig til vinduespudsning.

### **Anbefalinger:**

Tydelig dokumentering til myndigheden ved afslutning af hjælp, hvis der er uenighed om afslutning. Det er dog tilsynsførendes oplevelse at medarbejderne under tilsynsbesøget har god viden om arbejdsgangene ift. at videregive informationer til myndigheden.

At vejlede borgere der efterspørger øget hjælp til rengøringsopgaver om, at de kan ansøge om øget hjælp gennem visitationen.

### **Sundhed og Rehabilitering**

*Indsatserne tilrettelægges med udgangspunkt i "den rehabiliterende tilgang" med inkludering af sundhed i opgaveløsningen, og med borgeren som den aktive medspiller.*

*Det er væsentligt, at indsatserne koordineres tværfagligt med fokus på at udvikle og/eller bevare borgerens egne ressourcer, så borgerne så selvstændigt som muligt, mestrer eget liv.*

Lederen oplyser, at den tværfaglige indsats i teamet skaber stort fokus på den rehabiliterende tilgang. De har på nuværende tidspunkt planlagt undervisning for alle faggrupper i teamet ift. at arbejde endnu mere tværfagligt omkring borgerens mål, indsatser og faglige notater, så også SSH og ufaglærte får større viden og føler større ansvar ift. opfølgning og scoringer af mål. De har en fast terapeut tilknyttet teamet, så der opleves større fleksibilitet ift. tidlig vurdering af en borgers rehabiliterende potentiale.

Tilstandshjul er udfyldt hos alle 12 screenede borgere, der er udvalgt til gennemgang under tilsynet. I tilstande fremgår via scoring af tilstande om borgers funktionsniveau er vedvarende eller

---

udviklende. Der er angivet en borger med udviklende tilstande. Borger havde opnået sit mål og der manglede opfølgning i tilstandshjulet, det faglige notat og indsatsmålet.

Der er 2 borgere udvalgt på tilsyn, der er tilknyttet ensomhedsindsats. En borger gav udtryk for at hun var meget ensom, da netværket var væk. Kunne dog køre bil, hvor hun dog kun kørte til Rema og tilbage igen. Borger har ikke haft kontakt til ensomhedskonsulenten. To borgere oplyser stor glæde af en besøgsven.

Medarbejderne oplyser, at de har deltaget i rehabiliteringskurser og der opleves en god forståelse for at afdække den enkelte borgers indsats tværfagligt. Der er noteret samarbejde med sygeplejen, hjælpemiddeltherapeut, træning samt frivillige, åbne tilbud og eksterne som sygehuset. Alle de adspurgte borgere klarer dele af rengøring og personlig pleje selv. Eksempelvis tørre støv af, klare tøjvask eller hjælpe med at skifte sengetøj. Øvre toilette samt bad.

Der er god beskrivelse i døgnrytmeplanen hos alle udvalgte borgere, ift. hvilke opgaver de selv kan udføre. F.eks. en borger der har et indsatsmål, om selv at smøre sin morgenmad. En anden borger hvor hjælpen til øvre toilette er med guidning. Hos en borger var den daglige hverdagsrehabilitering en del af morgen toileten, hvor borger selv blev bedt om at vende sig på siden ved hjælp af sengehest, udføre den del af morgentoiletten som borger selv kunne. Borger skulle efterfølgende, lige rejse sig fra seng og tilbage igen, gå med rollator til spisebordet, hvor hjemmeplejen gik bagved med kørestol.

Der anvendes skærmbesøg og telefonopkald hos borgere. Der er mulighed for anvendelse af sladremåtter, Dintido (talende ur), GPS-sporing, vaske-tørre-toilet, rotocare seng, app til oversættelse af sprog samt nye tiltag såsom intelligente medicinæsker. Der er stort fokus på anvendelse af velfærdsteknologi både investering i medarbejdere, der specifikt arbejder i "elementære sygeplejegrupper", men også via velfærdsteknologikonsulenter. Der ses på tilsynet under flere hjemmebesøg anvendelse af hjælpemiddel til kompressionsstrømper.

Borgere på tilsyn er kompenseret med hjælpemidler fra kommunen, alt fra høreapparater, teleslynger, rollator, toiletforhøjer, badebænk, transportkørestol og nødkald etc.

### **Anbefalinger:**

Afslutte udviklende mål, der ikke længere er relevante.

### **Dokumentation**

*Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at der beskrives klare mål med de visiterede indsats, og at metoderne til opfyldelse af målene medvirker til at sikre borgernes trivsel. Et væsentligt led heri er, at målene for indsatsen skal konkretiseres og dokumenteres i Nexus, hvor de løbende evalueres.*

*Korrekt anvendelse af Nexus er en forudsætning for at kunne yde den bedst mulige indsats, såvel monofagligt som tværfagligt og tværorganisatorisk samt en forudsætning for borgernes retssikkerhed.*

Lederen oplyser, at de arbejder med forskellige prøvehandlinger ift. at blive mere skarpe på at synliggøre arbejdet med borgernes indsatsmål. I det daglige ses det tydeligt, at der er fokus på den rehabiliterende indsats, men systematikken i opfølgning og scoring kan bedres. Dette allerede fra, når borgerne først kommer ind i hjemmeplejen.

Der pågår på nuværende tidspunkt undervisning i faglige notater og indsatsmål i teamet. Dette er forudgået af deltagelse af kvalitetsassistent i rehabilitering, der har undervist på teammøde og



---

også er deltagende på teammøder. I prøvehandlinger omkring opstartsforløb vil afprøve forskellige tiltag fra de forskellige faggrupper, så borgers mål bliver dokumenteret helt korrekt og at der kommer en struktureret tilgang til arbejdet med mål i hverdagen”.

Der er indsatsmål på flere af de udvalgte borgere. Målene dog ikke opdateret og der savnes sammenhæng mellem døgnrytmeplanen og de mål der arbejdes med hos den enkelte borger. Medarbejderne der er mødt på tilsynet er undervist i SMART mål med GAS score. Det er på alle screenede borgere angivet i handlingsanvisningen døgnrytmeplan, hvad medarbejders indsats og borgers indsats er i plejen.

Der er hos udvalgte borgere rehabiliteringsforløb, hvor der er indsatsmål fra andre faggrupper. Tilstande oprettet på alle borgere.

Der er relevante og gode observationer tilknyttet, som er relateret til tilstanden.

Der er relevante adviser til samarbejde på tværs f.eks. både til sygeplejen og visitationen på udvalgte borgere. Medarbejderne oplyser, at de orienterer sig i observationer og advis via deres mobil telefoner eller I pads. Der er gode observationer og tilbagemeldinger til kollegaer, også tværfagligt på observationer hos borgerne.

Medarbejderne på tilsyn dokumentere tiltag lige umiddelbart efter et besøg. Orienter sig om den leveret opgave på Ipad hos borgeren.

Hjælpen der leveres fremgår i kalenderen og afvigelser fremgår i observationer.

Selvevalueringer gennemgås af leder og kvalitetsassistenter og der laves en handleplan for arbejdet med de udvalgte punkter.

Samarbejde med pårørende fremgår tydeligt i fagsystemet på alle screenede borgere.

Der er nexus superbruger, som løbende tilbydes møder og kurser og sikre implementering i teamet.

Alle faggrupper er ansvarlige for dokumentation i Nexus. SSA har systematiske opfølgninger, der ligger som planlagte opgaver i Nexus hver 12. uge. Dette bl.a. på indsatser, faglige notater og indsatsmål. Der er dog en forventning om, at alt opdateres løbende, hvis tilstanden ændres hos borgeren.

### **Anbefalinger:**

Opfølgning på indsatsmål. Flere af ældre dato.

Tydelige handlingsanvisninger, der relaterer sig til målene.

### **Ledelse og kompetencer.**

*En væsentlig forudsætning for kvaliteten af de leverede indsatser er en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der arbejder med faglig udvikling, herunder inddragelse af civil samfundet og velfærdsteknologi, har fokus på medarbejder trivsel, vægter den gode dialog og dermed fremmer effektiviteten og kvaliteten på tilbuddet. Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at tilbuddets samlede kompetence (uddannelse, erfaring og viden) løbende tilpasses, så de matcher borgernes aktuelle behov.*

Leder der er tilstede under tilsynet er bekendt med kommunens uddannelsesstilbud via Plan2Learn. De anvendes som obligatoriske til nye medarbejdere.

En medarbejder oplyser hun har deltaget i undervisning omkring pårørende samarbejde.



---

Oplæring hos kvalitetsassistent/SSA, kurser, tavle- og teammøder/sparring. Obligatorisk kompetencekort. Obligatorisk opfølgning på nyansatte efter 1 måned. Mentorordning. SSA tilknyttet hvert enkelt team. Opfølgning på UTH ift. kompetenceudvikling.

Der er oprettet APV skemaer for alle hjem på borgere udvalgt på tilsynet.

Teamet har målrettet arbejdet meget med psykologisk tryghed. Der har været ekstern konsulentbistand ift. at understøtte relations arbejdet i teamet. På hvert teammøde (hver 14. dag) er trivsel på dagsordenen i form af det, vi kalder "min uge". Min uge er røde og grønne magneter på tavlen. Hver medarbejder sætter en magnet på tavlen, der i form af farven giver udtryk for, om det overordnet har været en god uge (grøn) eller en mindre god uge (rød). Hvis nogle gerne vil knytte ord på deres valg af magnet til teammødet, så tager vi en snak omkring, hvad der er sket og hvad vi kan lære af oplevelsen.

Medarbejderne oplyser på tilsynet, at de oplever sig klædt på til at varetage deres arbejdsopgaver, og har fået en god forståelse for brugen af fagsystemet i relation til deres hverdagsopgaver. Medarbejderne oplever, at der har været et stort pres ift. at nå mange nye opgaver, prøvehandling, men oplyser, at langt de fleste tiltag har været umagen værd.

Der inddrages frivillighedskonsulenterne og deres viden omkring frivillige tilbud i nabolaget.

Tilbydes årlige MUS. Medarbejderne er tilbudt disse, men oplever teammøderne som mest udviklende.

På teammøder, der afholdes hver 14. dag er der teamudvikling som fast punkt. Derfor afholdes der ikke årlig TUS, da dette erstatter TUS.

Der er tæt samarbejde med visitator, sygepleje og træning, der deltager på tavlemøder. Der er under tilsynsbesøget deltagelse af sygeplejen og en medarbejder er mødeleder på et TOBS møde, hvilket hun klarer super godt og får gennemgået flere borgere og inddraget sine kolleger.

Der er forsøgsordning med tovholderfunktion i opstartsforløb hos nye borgere. Der gennemgås aktuelt forløb under tavlemødet på tilsynet, hvor der er opstillet indsatsmål i et samarbejde med borger, terapeut og hjælper.

Medarbejderne oplyser, at de selv er med til at planlægge deres vagtplaner for 4 uger af gangen, hvilket opleves som en stor frihed ift. at harmonere med privatlivet.

### **Inddragelse af pårørende**

En pårørende oplyser under et hjemmebesøg, at hjælpen primært leveres af de samme medarbejdere. Hjælpen leveres til aftalt tid og ift. det, der er aftalt af hjemmehjælpsydelse med kommunen.

Der opleves et godt samarbejde med Nabolagsteam Kilen.

Aftaler med pårørende er noteret i fagsystemet på udvalgte borgere på tilsynet. Anvender døgnrytmeplan og sundhedsrelaterede aftaler.

En pårørende, mødt under på hjemmebesøg, efterspørger mulighed for øget hjælp. Hun ville gerne aflastes med flere rengøringsopgaver. Ligeledes ville hun gerne kunne tage ud at handle eller anden gerning, uden at tænke på at hendes ægtefælle er faldet hjemme i mellemtiden. Dette har hun oplevet flere gange. Han har et nødkald, men kan ikke anvende dette. Hustru oplyser, at hun

står for alle praktiske opgaver i hverdagen, laver mad, vasker tøj, handler ind, betaler regninger, sørger for alle aftaler for sin ægtefælle bliver overholdt, som kontroltider hos læge og ambulatorier, høreapparat fornyes. Hun oplyser, at ægtefælle også vækker hende om natten, hvis han ikke lige er orienteret om tid og sted og hun er derfor meget træt i løbet af dagen. Ligeledes vågner han tidligt morgen hvor hun sover godt, men vækkes. Han er fornylig startet i daghjem på Rise, som de begge er glade for. I dialog med Nabolagsteam Kilen oplyser medarbejderne om flere tiltag de vil tilbyde familien, som de vil notere og følge op på.

Nabolagsteamet arbejder ikke med kontaktpersoner, men at borger er tilknyttet et team. De borgere der er talt med i forbindelse med tilsynet oplever, at de kender de medarbejdere der kommer i deres hjem og ved hvem de skal kontakte ved behov for at ændre hjælpen.

### **Anbefalinger:**

Nabolagsteam Kilen vil følge op på en aktuel borger ift. aflastningsmuligheder for den pårørende. De har flere gode tiltag, der drøftes under tilsynet.

### **Tilsynets konklusion**

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere, leder og pårørende samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentationen, vurderer tilsynet samlet set, at Nabolagsteam Kilen lever op til Aabenraa Kommunes kvalitetsstandarder samt vedtagne serviceniveau.

### **Godkendt med anbefalinger.**

Hjælpen leveres på en måde, der understøtter det enkelte menneskes trivsel og selvbestemmelsesret. De interviewede borgere og pårørende udtrykte tilfredshed med den leverede hjælp og de individuelle hensyn, der bliver taget til den enkelte.

### **Samlet antal anbefalinger:**

- Nabolagsteam Kilen vil følge op på en aktuel borger ift. aflastningsmuligheder for den pårørende. De har flere gode tiltag, der drøftes under tilsynet.
- Opfølgning på indsatsmål. Flere af ældre dato. Tydelige handlingsanvisninger, der relaterer sig til målene.
- Tydelig dokumentering til myndigheden ved afslutning af hjælp, hvis der er uenighed om afslutning.
- At vejlede borgere der efterspørger øget hjælp til rengøringsopgaver, om at de kan ansøge om øget hjælp gennem visitationen.

<b>Hørings- opfølgings- og formidlings proces</b>	
	<b>Beskrivelse</b>
<b>1</b>	<b>Tilsynsenheden udfærdiger en skriftlig tilsynsrapport inden for 15 arbejdsdage efter tilsynet har fundet sted.</b>
<b>2</b>	<b>Tilsynsenheden sender rapporten til lederen af den besøgte enhed til kommentering for eventuelle faktuelle fejl. Lederen sender evt. kommentering til tilsynsenheden indenfor 14 dage.</b>

<b>Opfølgning og formidling</b>	
	<b>Beskrivelse</b>
<b>1</b>	<b>Lederen af enheden sørger for at den endelige og godkendte tilsynsrapport i webtilgængelig udgave, offentliggøres på kommunens hjemmeside via sekretær <a href="mailto:rihp@aabenraa.dk">rihp@aabenraa.dk</a></b>