

Tilsynsrapport
Vordingborg Kommune
Afdeling for Pleje og Omsorg
2022

Hjemmepleje privat leverandør:

GULD Rengøring

Tilsyn på ældreområdet

Jfr. Servicelovens § 151 og Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 15 og § 16.

Virksomhedens navn og adr.
Privat leverandør: GULD Rengøring v/Laila Larsen, Kyse Overdrevs Vej 1, 4700 Næstved
Ledelse
Laila Larsen
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
7. januar 2022
Datagrundlag og metodik
Data er indsamlet via <ul style="list-style-type: none">• Dokumentation: 3 antal pleje- og omsorgsjournaler• Interview: 2 interviewede borgere, som helt eller delvis kan medvirke til interview. Borgere er informeret om formålet med tilsynet og har givet tilsagn om at blive interviewet. Desuden har tilsynet interviewet leder. Det er en enkeltmandsvirksomhed uden nogen ansatte.• Observation: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, måltider o.a.
Tilsynsførende
Visitor Michael Fiksdal og Afdelingsleder, Jeanett Falkenstrøm Afdeling for Pleje og Omsorg, Visitationen

Overordnet vurdering ved tilsyn

Temaerne vurderes i forhold til om kvaliteten er tilfredsstillende ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Målekriterier er belyst gennem interview, observationer og dokumentation og det er undersøgt, om der sammenhæng mellem de fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse.

Vurdering ved tilsyn dato:		
Tema 1	Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende	
Tema 2	Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende	
Tema 3	Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende	
Tema 4	Støtte til at vedligeholde funktionsevne er tilfredsstillende	
Tema 5	De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv	
Tema 6	Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen lever op til det vedtagne	

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i målepunkter. Hvert målepunkt udgør en indikator for kvalitet, som kan belyses gennem interview, observationer og dokumentation.

Tilsynsførende vurderer for hvert målepunkt, om dataindsamlingen viser overensstemmelse med målepunktets angivelser.

I bemærkningsfeltet udfør hvert målepunkt kan eventuelle særlige positive eller negative fund være beskrevet, som kan have værdi i det videre arbejde i virksomheden.

Vurderingen er markeret med farve:

	Helt opfyldt
	I betydelig grad opfyldt
	I nogen grad opfyldt
	Ikke opfyldt
	Ikke relevant for leverandør

Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer

Overordnet overblik over, hvad tilsynsførende har vurderet er til stede i virksomheden af styrker og eventuelle forbedringsområder.

Herunder tilhørende anbefalinger i tilfælde af, at praksis ikke er fundet i overensstemmelse med lovgivningens krav, Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder, samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Styrker

- Borgerne er glade for at det er samme person der kommer hver gang og de er tilfredse med de opgaver der løses.

Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger

- Der bliver ikke dokumenteret og fagsystem anvendes ikke
- Der bør være mere opmærksomhed på om der er behov for at ændre i ydelserne.

Tema 1: Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende

Samlet vurdering:

	Målepunkter	Vurdering	Evt. uddybende beskrivelse
Borgere	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål: Får du den praktiske hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen og så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? Oplever du, at du bliver inddraget i at klare flest mulige dagligdags aktiviteter selv, fx vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord og lignende, i det omfang du ønsker det? Får du selv lov til at bestemme om og hvad du skal have hjælp til? Udføres hjælpen, så du forbliver aktiv og selvhjulpne så længe som muligt?</p>	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	<p>Borger er tilfredse med at der bliver gjort rent i forhold til Vordingborg Kommune's standart, men ville ønske at der kunne gøres mere grundig rent.</p> <p>Der har ikke været fokus på muligheden for at bytte rundt på ydelse. Ved begge besøg tilrettes ydelserne</p>
Medarbejdere	<p>Medarbejder redegør for den faglige indsats hos borgerne, og kan beskrive, hvorledes mål fastsættes i samarbejde med borger med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer. Medarbejdere kan komme med eksempler på, hvorledes hjælpen ydes under hensyntagen til borgers individuelle ønsker og behov og størst mulig fleksibilitet. Medarbejderne kan give eksempler på borgere, som støttes i hverdagsaktiviteter såsom vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord og lignende.</p>	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	Medarbejder ikke adspurgt
Boliger	<p>Boliger fremtræder ryddelige og rengjorte. Personlige hjælpemidler fremtræder rene.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	Rengøringen lever op til kommunens standard
Dokumentation	<p>Omsorgsjournalen indeholder opdaterede beskrivelser på Praktiske opgaver funktionsevnetilstande: husligt arbejde (rengøring/tøjvask), tilberede mad, indkøb og udføre daglige rutiner. I omsorgsjournalen er borgers faglige mål for praktisk hjælp dokumenteret. Handlingsanvisninger på borgers behov for praktisk hjælp er beskrevet på ydelserne, og hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker. Evaluering og løbende opfølgning af indsatser er dokumenteret.</p>	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	<p>Der er ikke dokumenteret fra leverandørs side. Der mangler opdatering af journal fra myndigheds side.</p>

Tema 2: Kvaliteten af den personlige hjælp og pleje er tilfredsstillende

Samlet vurdering:

Nr.	Målepunkter	Vurdering	Evt. uddybende beskrivelse
Observationer	Borgerne fremtræder velplejet. Observeres ved tilsyn, da privat leverandør skal melde potentielle egenomsorgsproblemer hos borger til myndighed. (får borger hjælp til personlig pleje af anden leverandør?)	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke iagttaget	Udvalgte borgere modtager ikke hjælp til personlig pleje.

Tema 3: Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende

Samlet resultat:

	Målepunkter	Vurdering	Evt. uddybende beskrivelse
Miljø omkring måltider	Det iagttages, om rammer for måltidet fremmer muligheden for sansendtryk, medinddragelse, rent og ryddeligt? (omfatter rengøring i køkken/spiseplads)	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke iagttaget	

Tema 4: Støtten til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende

Samlet vurdering:

	Målepunkter	Vurdering	Evt. uddybende beskrivelse
Borgere	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål: Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart/interessant/meningsfuldt? Er der mulighed for at lave de ting, der betyder noget? Kommer du ud i det omfang, du gerne vil? Er du nogensinde alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre?	<input checked="" type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	Begge borgere har god kontakt og hjælp fra netværk bestående af naboer og familie.

	Får du dækket dit behov for at være sammen med andre? Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig? Hvor tilfreds er du med de daglige aktiviteter, der tilbydes?		
Borgers medinddragelse	Den praktiske hjælp i forhold til rengøringsaktiviteter udføres med udgangspunkt i borgers ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpnen så længe som muligt.	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke iagttaget	

Tema 5: De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv

Samlet vurdering:

	Målepunkter	Vurdering	Evt. uddybende beskrivelse
Borgere	Interviewede borgere svarer overvejende positivt på nedenstående spørgsmål: Hvor tilfreds er du med at bo i din bolig og er den som du gerne vil have den?	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	Borger 1 er glad for sin lejlighed, centralt placeret, men kan i perioder have problemer med at komme ned af trappen og ud. Borger 2 er ved at sælge hus for at komme i mindre lejlighed, der er mere overkommelig.
Miljø	Boliger fremtræder ryddelige og rengjorte.	<input checked="" type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	Boliger fremstår ryddelige og rengjorte
Kommunikation	Kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere respektfuld og værdig Borger har mulighed for at komme ud af sin bolig, for at stimulere til aktivitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.	<input checked="" type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	Borger udtrykker stor tilfredshed i kontakten med leverandør

Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen

Samlet vurdering:

	Målepunkter	Vurdering	Evt. uddybende beskrivelse
Borgere	<p>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål: Synes du, at den hjælp, du får er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig? Oplever du, at personalet, du er i kontakt med kender dig og din historie? Oplever du, at fagpersoner, der skal hjælpe dig (assistenter, hjælpere, sygeplejersker, terapeuter, frivillige mm) arbejder sammen om din pleje og hverdagsaktiviteter? Hvis der er samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde du ønsker? Oplever du, at personalet udviser respekt for dig, er de generelt venlige/søde og omsorgsfulde?</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	Borgere udtrykker stor tilfredshed.
Medarbejdere	<p>Medarbejdere kender arbejdsgangene for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af andre fagpersoner. Medarbejdere giver udtryk for respekt, nærvær og indlevelse i borgeres situation og livshistorie.</p>	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	I interview med borgerne giver dialogen anledning til at ændre i ydelser, men det er ikke meldt til re-visitation.
Leder	<p>Leder (eller stedfortræder) holder sig opdateret om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarderne indeholder, og formidler videre til evt. ansatte.</p> <p>Hvis flere ansatte i virksomheden: Leder følger op på at medarbejderne dokumenterer efter gældende vejledninger.</p> <p>Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere og hvordan den løbende kompetenceudvikling sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne. Beskrivelsen anskueliggør, at medarbejderes faglige kompetencer svarer til opgaverne.</p> <p>Leder sikrer, at arbejdet planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	Der er ikke medarbejdere ansatte. Det er et enkeltmandsvirksomhed, hvor virksomhedsejer kender sine kunder godt.

	<p>Leder kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, og hvordan det følges op.</p> <p>Er der overenskomst for de ansatte? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input checked="" type="checkbox"/> Ikke relevant</p> <p>Har alle de ansatte en ansættelseskontrakt? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input checked="" type="checkbox"/> Ikke relevant</p> <p>Har tilsynet set og gennemgået arbejdstidsplaner? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input checked="" type="checkbox"/> Ikke relevant</p>		
Dokumentation overordnet	<p>Omsorgsjournalen er opdateret systematisk i forhold til borgernes individuelle behov og løbende tilpasning af hjælp og støtte, så ydelserne passer.</p> <p>Såvel Helhedsvurdering, relevante funktionsevnetilstande og relevante helbredstilstande er beskrevet, niveaupræciseret og opdateret, så de stemmer overens med tilsynets observation af borger.</p> <p>Der foreligger relevante faglige mål, hvor der ses relevante evalueringer.</p> <p>Relevante oplysninger fra eksempelvis terapeuter er lettilgængelige for assistenter og hjælpere.</p>	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt	
Dokumentation	<p>Omsorgsjournalen rummer oplysninger om borgers livshistorie i det omfang, borger har ønsket det. (Generelle oplysninger)</p>	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke opfyldt	

Andre observationer:

	Målepunkter	Vurdering	Evt. uddybende beskrivelse
Medicin	<p>Håndtering af medicindosering og medicinadministration foregår efter gældende vejledninger omkring korrekt medicin håndtering.</p> <p>Er evt. medicin opbevaret sikkert/utilgængeligt ved tilsyn?</p>	<input type="checkbox"/> Helt opfyldt <input type="checkbox"/> I betydelig grad opfyldt <input type="checkbox"/> I nogen grad opfyldt <input type="checkbox"/> Ikke opfyldt <input checked="" type="checkbox"/> Ikke relevant	%