



Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Center for Pleje og Omsorg 2023

Fritvalgsområdet – Kommunal leverandør af pleje og praktisk hjælp

Hjemmeplejen distrikt: Solvang



Generelle oplysninger om distrikt og uanmeldt tilsyn

Formål med uanmeldt tilsyn
I henhold til serviceloven § 151, stk 1-2 er formålet med tilsynet: • At sikre, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet • At sikre, at borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandards • At sikre at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde • At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer. • Herudover har leverandører af hjælp til personlig pleje, praktisk bistand og madservice jævnfør serviceloven tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationsenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.
Målgruppe:
Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL), samt dokumentation for både SEL og SUL (Sundhedsloven)
Virksomhed
Distrikt: Solvang hjemmepleje, Orevej 33, 4760 Vordingborg
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder Gitte Andersen og assisterende distriktsleder Mette Rohde Rasmussen
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
1. november 2023 kl. 7.30 - 10.30
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 borgers omsorgsjournaler, ift SEL (Serviceloven) • Tilsynsbesøg: hos 3 borgere. Borgerne er tilfældigt udvalgt fra en større gruppe, som vurderes til at kunne medvirke til interview. Borgere er inden besøget informeret om formålet med tilsynet og har givet samtykke til besøg og interview. • Interview: Derudover interview af 3 medarbejdere under besøgene hos borgere, samt interview med ledelse af distriktet. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsyn afsluttet med kort tilbagemelding til ledelse om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitator Helle Rasmussen og visitator Jette Rasmussen Center for Pleje og Omsorg, Visitationen

Tilsynets overordnede vurdering

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen distrikt Solvang overordnet lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at hjemmeplejen i Solvang er en velfungerende organisation, hvor engagerede medarbejdere og ledelsen har fokus på, at visiterede ydelser tilrettelægges og leveres i samarbejde med borgerne, og på forsvarlig vis i forhold til tilgængelige ressourcer.

Daglige triage-møder har gjort en positiv forskel, så borgere med opmærksomhedspunkter er i øget fokus, for at undgå forværring og indlæggelser.

Målopfyldelse ved tilsyn:

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven, i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet, samt i henhold til kommunens kvalitetsstandards.

Rengøringsstandarden er iagttaget som opfyldt i middel grad.

Adspurgte borgere modtager alle madservice fra Vintersbølle. Borgerne udtrykte *mellem tilfredshed* med kommunens madservice, oplever den ensformig, ikke så varieret eller smagfuld, og en borger oplever maden dyr i forhold til kvalitet.

Borgerne tilkendegiver generelt tilfredshed med den bevilgede hjælp, og tilsynet oplever overordnet en god faglig kvalitet. Tilsynet ser et behov for, at medarbejderne øger deres opmærksomhed ved borgere i rehabiliteringsforløb eller ældre medborgere, som generelt har behov for at vedligeholde deres færdigheder, ved at medarbejderne indtænker større borgerinddragelse i mål og handling.

Tilsynet vurderer, at hjælpen i Solvang distrikt er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.

Tilsynet vurderer, at der i Solvang hjemmepleje ikke er store problemer eller forhold, som nødvendiggør, at tilsynet griber korrigerende ind for at forebygge alvorligere problemer, men har flere anbefalinger for videre/fortsat udvikling.

Tilsynet vurderer, at Solvang hjemmepleje opfylder indikatorer for dokumentation i middel grad. Dokumentation i hverdagen kræver en ledelsesmæssig opmærksomhed ift. at højne kvaliteten af medarbejdernes dokumentationspraksis for at understøtte kvaliteten og kontinuiteten i levering af indsatser til borgerne.

Tilsynet vurderer, at distrikt Solvang overvejende overholder sin tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationsenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.

Tilsynets anbefalinger - er drøftet med ledelse efter tilsynet:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på praksisprincipperne ved rehabiliterende indsats for hele medarbejdergruppen.

Tilsyn anbefaler, at ledelse arbejder på, at medarbejderne har arbejdsgange som sikrer, at borgere og medarbejdere samarbejder om borgers mål for rehabiliteringsforløb, samt italesætter små mål i hverdagen, for at vedligeholde færdigheder. Dette gælder alle borgere, dvs. også borgere, som ikke er i rehabiliterings-forløb, men som har behov for at "holde sig i gang" og vedligeholde færdigheder.
Evt. i samarbejde med rehabiliterende team.

Tilsyn anbefaler tættere samarbejde med rehabiliterende team, så hjælperne ude ved borger ved, hvordan de skal motivere og træne borger til fortsat hverdagstræning, når borger afsluttes i et rehabiliteringsforløb.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på indsatsen på dokumentationsområdet, og at der arbejdes målrettet med sikre, at medarbejderne dokumenterer i omsorgsjournal efter gældende retningslinjer.

Fokusområde kunne være indsatsmål og handlingsanvisninger ved borgere, som har rehabiliterende indsatser. Se anbefalinger under Dokumentation.

Tilsynet anbefaler også ved dokumentation, at tilstande løbende opdateres (de følger også med i en indlæggelsesrapport) og handlingsanvisninger tydeligt viser, hvad det er, borger selv kan i forhold til at spise/drikke, og hvad medarbejders indsats er i forhold måltider og evt særlig opmærksomhed ved småt spisende borgere.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at retningslinjer for medicin håndtering efterleves.

Overordnet vurdering ved uanmeldt tilsyn

Ved uanmeldt tilsyn vurderes om kvalitetsindikatorer inden for forskellige temaer er opfyldt ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Temaer 2023 og opfyldningsgrad af kvalitetsindikatorer - overordnet		
Leverandør: Solvang hjemmepleje		
	Emner	Vurdering
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
	Kvaliteten af praktisk hjælp (<i>iagttaget ved tilsyn</i>)	I middel grad
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 3	Kvaliteten af madservice (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I middel grad
	Kvaliteten af hjælp ved måltider (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I meget høj grad
Tema 4	Borger medinddrages i aktiviteter mhp generhvervelse eller vedligeholdelse af færdigheder	I høj grad
Tema 5	Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.	I høj grad
Tema 6	Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet	I meget høj grad
Tema 7	Dokumentation i omsorgsjournaler er tilfredsstillende	I middel grad
Tema 8	Kompetencer og personaleudvikling er tilfredsstillende	I høj grad

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i kvalitetsindikatorer/målepunkter.

Tilsynsførende indsamler gennem interviews, observationer og dokumentation diverse data, og vurderer ved analysen for hvert målepunkt, om dataindsamlingen viser overensstemmelse med målepunktets angivelser, og i hvilken grad de vurderes for opfyldt.

Bedømmelsen er foretaget ud fra vurderingsskema, se bilag 1¹

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

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du at få 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 kvaliteten af rengøring og anden praktisk hjælp som tilfredsstillende?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"meget tilfreds med hjælpen til rengøring" "rengøring kunne være bedre" "ja, er tilfreds med hver 14. dag til rengøring, men de kunne godt hjælpe mere til med vasketøjet, når det skal lægges på plads"
Øvrigt ved praktisk hjælp	Har du mulighed for at skaffe de fornødne varer (madvarer, tøj og lignende) du skal bruge i hverdagen? Er der andre end hjemmeplejen, der hjælper dig med praktisk hjælp i hjemmet?		Alle adspurgte borgere har børn, anden familie eller venner, som hjælper lidt med indkøb, havearbejde, ordne køleskab
TILSYN IAGTTAGELSER:	Bolig hos hver enkelt borger fremtræder ryddelig, rengjort, hjælpemidler fremtræder rene? Rengøring/praktisk hjælp vurderes at opfylde kommunens vedtagne kvalitetsstandard for praktisk hjælp?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: rent og ryddeligt, men markant lugt af urin, når man kommer ind i boligen. Tæpper overalt, undtagen køkken og bad. Rollator noget støvet/snavset. Borger blev ved besøget opfordret til at tørre den øverste del af selv, havde ikke selv tænkt over det. B2: gulvene temmelig snavset. Borger kan ikke huske, hvornår der sidst er gjort rent. Spisebord noget rodet med alt muligt, inkl. doseringsæsker med medicin. Hjælpemidler trænger til rengøring. B3: hjælpemidler fylder meget i dagligstuen, kørestol, toiletstol, drejetårn, står på lang række. Ikke ren toiletstol. Hjælpemidler trænger til rengøring.

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål: Får du den hjælp til personlig pleje, som du oplever behov for? (så du kan klare hverdagen og oplever fysisk og psykisk velvære) Får du mulighed for at gøre alle de ting selv, som du kan, f.eks. vaske dig, børste tænder, barbere dig, smøre cremer på etc.? Er du f.eks. selv med til at bestemme, hvad tid du vil vaskes, hvilket tøj du vil have på osv? Samlet vurdering: Er du tilfreds med den hjælp du modtager til at blive vasket, få tøj af og på, hjælp til toiletbesøg og evt. hjælp til forflytninger?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"tilfreds med hjælpen til bad en gang om ugen" "er tilfreds med den hjælp jeg får, jeg får hjælp til det, jeg beder om. Jeg kan selv klare noget af det på badeværelset" "er glad for den hjælp jeg får. Jeg prøver at gøre noget selv, men kan ikke med den ene arm" "ventetiden er nogle gange for lang om morgenen, de kommer sent, men jeg ved jo godt, at de har en masse de skal rundt til." "vi snakker om tingene undervejs, så jeg synes, de tager hensyn til det jeg ønsker"
lagttaget under tilsyn	Borger fremtræder rene og velplejede Hvis tilsynsførende overværer plejen, beskrives eventuelle relevante data. De hygiejniske principper overholdes.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ok B2: ok, og hygiejne principper overholdt. Iltapparat står i andet værelse, og iltslange ligger i en lang knudret samling gennem stuen og helt ud til borger i køkkenet. Borger havde kørestol parkeret oven på slangen, men kunne ikke mærke det. Tilsyn anbefaler, at iltslange måske afkortes lidt, så den stadig kan nå ud til borgers yderpunkter, men også så der ikke er risiko for afklemningsknuder, der lukker af for ilten, hvis iltslangen strækkes. Obs at slangen ligger frit og uden afklemningsrisiko. B3: borger ren og velplejet. Ægtefælle er ikke.

Iagttaget under tilsyn	Inventar og hjælpemidler har rette pladser, så plejen kan komme til. Instruktionsvejledning til specielle hjælpemidler gives af forflytningsvejleder. Medarbejdere arbejder med hensigtsmæssige arbejdsstillinger og relevante APV-hjælpemidler.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ok B2: Borger liftes, forflytning og arbejdsstillinger iagttaget under tilsynsbesøg: alt ok B3: hjælpemidler fylder meget i dagligstuen, kørestol, toiletstol, drejetårn, står tæt på lang række. Ikke ren toiletstol. Skulle måske stå i soveværelset, i stedet for stuen?
Medicin i hjemmet	Evt. medicin i hjemmet opbevares forsvarligt og utilgængeligt for uvedkommende? Doseringsæsker med cpr og navn? Aktuel medicin adskilt fra ikke aktuel medicin?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: adm selv sin medicin B2: doseringsæsker ses uden navn og cpr B3: doseringsæsker ses både med og uden navn og cpr. Der ligger doseringsæsker af forskellige typer i henh. stue og køkken. Borger husker ikke, hvad der er hvad. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at retningslinjer for medicinhandling efterleves.

Tema 3: Kvaliteten af mad og de fysiske rammer for måltider

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> MADSERVICE: modtager du madservice, og oplever du maden appetitvækkende, sund og lækker? Glæder du dig til dagens måltider? Madservice: Kender du menuen for de kommende dage? Har borger en menuplan?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: modtager madservice, frokost og varm mad dagligt. Oplever at det er det samme og det samme. "Ikke så meget variation. Mellemtilfreds" B2: modtager madservice hver anden dag: "maden er lidt kedelig". Kan dog godt lide deres supper. B3: modtager madservice hver dag, som de deler. Ægtefælle har styr på menuplanen fra køkkenet. Tilfredse med maden.

Borgeroplevet kvalitet	Er du tilfreds med den hjælp, du modtager til at spise og drikke, eller tilberede måltider? (indbefatter anretning, skære ud, skænke og/eller aktiv hjælp til at spise/drikke)	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse, ryddelighed og evt. understøttelse af samvær.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: fin B2: Spisebord noget rodet med alt muligt, inkl. doseringsæsker med medicin. B3: borger får ved tilsynsbesøg sin morgenmad/ drikkevarer serveret på sengebord i dagligstuen, ved siden af lænestol og foran TV, dette er borgers ønske, men vurderes ikke optimalt for en småtspisende borger.

Tema 4: Borger medinddrages i aktiviteter mhp generhvervelse og/eller vedligeholdelse af færdigheder

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere	<i>Medinddragelse: Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgers ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpne så længe som muligt.</i>		De udvalgte borgere beskriver, hvordan de kan gøre så meget som muligt selv i hverdagen, og kan deltage i forskellige aktiviteter omkring personlig pleje og huslige gøremål.
Borgere	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål: Oplever du, at du bliver spurgt og inddraget i at klare flest mulige dagligdags aktiviteter selv, f.eks. støve af, vande blomster, rydde op, rede seng, hvis du kan? Har du selv tænkt nogle mål for, hvordan du vil holde dig i gang så længe som muligt?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ingen af dem har oplevet, at medarbejderne har snakket mål med dem, men at hjælperne generelt er meget opmærksomme på at spørge, hvad der kan hjælpes med i dag, men taler ikke decideret om mål. B1: Har ikke talt med hjælper om mål for træning eller lignende. "Det gør jeg selv". Kommer til stolegymnastik på Brænderigården Meget glad for dette. B2: kan ikke så meget pga forpustet.

	Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, i forhold til at bevare dine færdigheder længst muligt? Kommer du til træning/motion på Aktivitetscenter?		B3: har haft faste træningsdage med rehab-team, bl.a. små gåture udenfor for at træne gangfunktionen. Dette er netop afsluttet. Plejen har angiveligt ikke været inddraget i målet for rehabiliteringsforløbet. Borger har ikke talt med hjælper om mål og træning, andet end de små gåture rundt i hjemmet. Plejen har ikke mulighed for at træne decideret gangfunktion med borger.
Øvrigt	Er der noget, du savner, i forhold til træningsaktiviteter eller hjælpemidler? Gør du selv noget ud over de daglige aktiviteter, for at holde dig aktiv og selvhjulpen så længe som muligt? Motionscenter, gåture, andet?		"jeg har en trappe uden for min lejlighed, som jeg jævnligt går op og ned ad for at holde mig i gang. Går små ture uden for."

Tema 5: Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Borger har mulighed for at komme ud af sin bolig, for at stimulere til aktivitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.</i> 1) Hverdagsliv: Oplever du tryghed og livskvalitet i hverdagen? Oplever du, at din dag almindeligvis går med noget, du synes er rart/ interessant/ meningsfuldt? Ensomhed: Får du dækket dit behov for at være sammen med andre? 2) Selvbestemmelse: Får du selv lov til at bestemme døgnrytmen/dagens program i forhold til din hjælp? 3) Borgers ønsker og mål: Oplever du, at medarbejderne ved, hvad der er vigtigt for dig i dagligdagen og dit liv? Oplever du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov? Kommer du udendørs en gang imellem? Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte borgere oplever overvejende tryghed og livskvalitet i hverdagen. Generelt er de adspurgte borgere trygge i hverdagen, med den hjælp de har, og hvor de bor. To af de adspurgte borgere oplever høj grad af selvbestemmelse ift døgnrytme og dagens program. En borger oplever, at hjælper nogle gange kommer meget sent, op ad formiddagen. Har nogle gange ringet til Solvang for at høre, om hun var glemt. Alle er godt tilfredse med deres boliger, som er indrettet, så de kan være der med diverse hjælpemidler. En borger er trist over ikke at kunne komme ud på sin terrasse, men må ikke få bevilget en rampe hertil. Kan ikke selv køre sin kørestol ud over trinnet og tilbage igen.
Borgeroplevet kvalitet	Kommer du i Aktivitetscentret til samvær eller aktiviteter? Er du blevet spurgt, om du har lyst til at deltage i aktiviteter? Hvis ja til Aktivitetscenter, hvor tilfreds er du med de aktiviteter, der tilbydes?	☒ Meget tilfreds ☐ Tilfreds ☐ Hverken eller ☐ Utilfreds ☐ Meget utilfreds	En af de adspurgte borgere kommer i aktivitetscenter. Meget glad for dette. Øvrige ønsker det ikke.

Tema 6: Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at de medarbejdere, du er i kontakt med kender dig og din historie? Oplever du, at medarbejderne taler pænt til dig, generelt er venlige og omsorgsfulde? Oplever du, at den hjælp du modtager er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig? Hvis der er samarbejde og dialog mellem medarbejdere og dine pårørende, sker det så på en måde, som du ønsker og har givet samtykke til?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	De adspurgte borgere oplever generelt medarbejderne som værende meget imødekommende og hjælpsomme, og at der udvises respekt for deres privatliv. "Synes at alle hjælpere er meget flinke og søde. En borger oplyser, at der er forskel på hjælperne, men at de efterhånden alle sammen kender hans historie. Og at der for det meste bliver taget hensyn til hans ønsker. "alle er søde"
TILSYN IAGTTAGELSER:	Kommunikation/dialog mellem borger og medarbejder opleves respektfuld og værdig	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Fin og respektfuld kommunikation observeret under tilsynsbesøgene

Tema 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
APV i hjemmet <i>Leverandør</i>	APV er beskrevet i journal under Boligforhold	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ja B2: ja B3: ja
Generelle oplysninger <i>Alle</i>	Skemaet <i>Generelle oplysninger</i> , som er væsentlige for alle faggrupper, er oprettet, og opdateret inden for det seneste år	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: meget sparsomt udfyldt. B2: ikke oprettet B3: meget fint udfyldt, også på helbredsoplysninger med aktuel medicin
Helbredstilstande Sundhedslov <i>Sygeplejerske (oprette og opdatere)</i> <i>Visitation (oprette)</i>	- Helbredstilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? Helbredstilstande er ofte årsager til nedsat funktionsevne. Hænger de sammen med aktive funktionsevnetilstande?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: OK B2: Delvis udfyldt efter retningslinjer, lidt sparsomt beskrevet B3: Fin
Funktionsevnetilstande Servicelov <i>Leverandør og visitation i samarbejde</i>	Funktionsevnetilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? - Dvs. relevante funktionsevnetilstande er beskrevet, niveaupræciseret og opdateret.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: nogle tilstande mangler at blive aktiveret og beskrevet ift visiterede ydelser. Ellers OK. B2: ikke opdateret på enkelte mobilitetstilstande, ellers OK. B3: fin
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Leverandør og sygeplejerske i samarbejde</i>	Fokus: Borgere med ernærings-problematikker Helbreds- og funktionsevnetilstande er beskrevet og præciseret i forhold til den bevilgede støtte ift ernæring. - Det fremgår af tilstande, hvis borger har behov for særlig kost (blød kost, fortykket væske etc.) - Det er dokumenteret, at borger helbredsmæssigt har behov for ernæringsvurdering og relevant ernæringsindsats - Der er handlingsanvisninger/døgnytteplan på borgers behov for hjælp ift måltider (mad fra bord til mund) Borger tilbydes regelmæssig vejning (hvis relevant)	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: helbredstilstand beskrevet som "led i triage". Beskriver ikke tilstanden konkret. Vægtkontroller OK B2: dysfagi og drikkevarer med fortykningsmidler beskrevet på tilstand august 2023. Observationsnotater senere i august beskriver dysfagi ophørt, men tilstand er ikke tilrettet. Vægtkontroller OK. Iflg vægtkurve er borger undervægtig. B3: Der er på helbredstilstand juli 23 beskrevet, at borger har behov for supplerende ernæringsdrikke, men ingen handlingsanvisninger eller evalueringer. Vægtkontroller OK

Indsatser <i>Visitationen</i>	Indsatser - svarer de til det, der er beskrevet i borgers tilstande og iagttaget ved tilsyn? - Vurderet efter tilsynsbesøg	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: stemmer ikke overens med, hvad borger fortæller, at hun selv gør. B2: ok B3: ok
Dokumentation Indsatsmål <i>Leverandør</i>	Der er oprettet indsatsmål for relevante SEL-indsatser? - Fokus: indsatser med rehabiliterende sigte <i>og/eller</i> - Fokus: at borger vedligeholder sine færdigheder	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle har mange, både SEL og SUL, indsatser > 20 B1: ét SEL-indsatsmål oprettet: vægt på 79,8 kg Ingen indsatsmål på SUL. B2: ingen indsatsmål oprettet på SEL eller SUL B3: ingen indsatsmål oprettet på SEL eller SUL
Dokumentation Handlingsanvisninger <i>Leverandør</i>	Handlingsanvisninger er oprettet/opdateret inden for de seneste 6 mdr? Det fremgår af handlingsanvisninger/døgnrytmeplaner: - Borgers indsats i forhold til, hvordan borger aktivt kan deltage og vedligeholde færdigheder. Særlig opmærksomhed ved rehab-indsatser. - Medarbejder indsats - Særlig opmærksomhed, f.eks. hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker, særligt fokus på kost/ernæring eller lignende.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: har 16 handlingsanvisninger og 1 døgnrytmeplan DAG, som er lavet som "test". Ikke opdateret for nyligt. B2: har 21 handlingsanvisninger på SEL. B3: har 22 handlingsanvisninger på SEL SEL kunne måske med fordel laves som døgnrytmeplan i stedet for.
Dokumentation afvigelser <i>Leverandør</i>	Fokus: Tilbagemeldingspligt til visitationen mhp. tilpasning af tilstande eller indsatser Der er dokumenteret opfølgninger/evalueringer og afvigelser på tilstande i observationsnotater og/eller opfølgningsopgaver til visitationen	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der er mange observationsnotater på alle udsøgte journaler, og også en del med opgaver oprettet til visitator. Tilstande og ydelser fra robotkonvertering er dog ikke i alle tilfælde blevet opdateret samtidigt.

Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en <i>Samlet faglig vurdering</i> på borgers sag i Omsorg, pleje og træning vedr. §83 indsatser? Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: i gammel journal B2: kun på dysfagi-udredning B3: nej Alle tre borgere er på revisitations-besøg listen
Borger har modtaget afgørelse <i>Visitationen</i>	Har borger modtaget en skriftlig afgørelse på de indsatser, der aktuelt er visiteret? Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: i gammel journal B2: i gammel journal B3: ja, på første bevilgede indsats (bad) ikke på de efterfølgende Alle tre borgere er på revisitations-besøg listen
Samlet konklusion på journalgennemgang ved tilsyn <i>Overblik</i>	Kvalitets-målepunkt: journal er stort set opdateret på alle områder, og borgers aktuelle helbreds- og funktionsniveau fremtræder tydeligt af tilstandshjul og beskrivelser.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	
TILSYN DOKUMENTATION og anbefalinger	Tilsyn anbefaler: <i>Generelle oplysninger:</i> Genopfriskning af, hvad der skal skrives i de enkelte felter under <i>Generelle oplysninger</i> – jfr FSIII Guide til Generelle oplysninger, så alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger. Tilsyn anbefaler, at der sikres en arbejdsgang, hvor helbredsoplysninger i Generelle oplysninger udfyldes på struktureret vis i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme, så det hænger sammen med aktuelle medicin, og hvem der har opfølgningsansvar (læge/ambulatorium) Dette kan allerede ses på én af de udvalgte journaler, meget fint. - Der er nogle tilstande som ikke er gjort aktive/beskrevet ift bevilgede indsatser. Tilsyn anbefaler, at den detaljerede beskrivelse og udfyldelse af funktionsevnetilstande genopfriskes for alle som opdaterer funktionsevnetilstande, ud fra FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune - Helbredstilstande er på nogle borgere ikke formuleret ud fra retningslinjerne, men med lange korrespondance-kopier, éns på flere tilstande, som efterfølgende ikke er fulgt op på. Disse gamle notater følger med i en indlæggelsesrapport. Tilsyn anbefaler, at der arbejdes målrettet med at sikre, at beskrivelser/tilstandsnotat i helbredstilstande beskrives efter FSIII Guide til Helbredstilstande, og på en måde, så det hænger sammen med funktionsevnetilstande og aktuelle medicin. Det er ofte en		

	helbredstilstand, der forårsager en nedsat funktionsevnetilstand. OBS at Helbredstilstands-notater følger med i en indlæggelsesrapport. - De udvalgte borgere har aktive helbredsproblemer ift. ernæring, den ene undervægtig. Men der er ingen handlingsanvisninger eller opdateringer på dem. Tilsyn anbefaler: at der arbejdes målrettet med at sikre opfølgning på ernæringstilstand, og opdatere tilstande, når der evalueres. Vægtkontrol er en god indikator, men tilstande skal opdateres, når der er forbedring/forværring. - Handlingsanvisninger ser umiddelbart uoverskueligt ud, når der er så mange, og mange af dem er kun meget kortfattet udfyldt. Tilsyn anbefaler at hjemmeplejen overvejer, om døgnrytmeplaner kunne være en bedre løsning på komplekse borgere med > 20 handlingsanvisninger. Planerne skal beskrives, så enhver afløser kan gå ind og pleje borger i alle tre vagtlag, og kan måske udarbejdes over en skabelon. - At medarbejderne reflekterer over, om nogle borgere kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger skrives ind i døgnrytmeplanen, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt. Tilsyn anbefaler genopfriskning af, at tilstande skal opdateres, når der er markante ændringer, som kræver en ændret eller ny indsats.
--	---

Tema 8: Kompetencer og udvikling – personale.

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan borgere støttes i at varetage så meget som muligt af egen personlige pleje. - hvordan borgere støttes i selv at udføre hverdagsaktiviteter, såsom at vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord eller lignende.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Adspurgte medarbejdere kan give reflekterede eksempler fra praksis. Medarbejderne fortæller, at de har fokus på, at den praktiske hjælp og personlig pleje tager udgangspunkt i borgernes ressourcer.
Medarbejdere <i>Støtte ved borgers måltider</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange som fremmer, at den enkelte borger motiveres og opnår en positiv oplevelse af måltidet. - arbejdsgange som sikrer, at der serveres måltider/tilpasset kost efter den enkelte borgers ernæringsbehov.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere kan fint redegøre med eksempler på småt spisende borgere, hvor der opfordres til at spise beriget kost. Viden om borgers ernæringstilstand og kost viser sig dog ikke tydeligt i dokumentation og handlingsanvisninger på både SEL og SUL.
Medarbejdere <i>Udvikling/vedligehold af borgers færdigheder</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvad der skal til, for at borger motiveres og støttes til at klare så meget som muligt selv, så længe som muligt. - hvordan mål fastsættes i samarbejde med borger, med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejderne kan redegøre for borgeres behov for vedligehold af færdigheder, og aktiviteter omkring rehabiliterende indsats, ved borgere med rehab-ydelser. Det er ikke praksis at italesætte mål sammen med borgeren. Medarbejdere angiver manglende tid til dette. Medarbejdere fortæller, at det ofte er svært at give borgeren den ekstra tid, det kræver, for at gøre tingene i borgers eget tempo og som træning til at blive selvhjulpne. Borgere i rehabiliteringsforløb efter SEL § 83A drøftes på tværfaglige ”distriktsdage”, som afholdes hver 14. dag med deltagelse af plejen og visitator, samt rehabiliteringsterapeut hver 4. uge. Se anbefalinger omkring dette.

Medarbejdere <i>Borgers selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - at den enkelte borgers hverdag og ønsker er kendt af medarbejdere, og at borger støttes i at deltage i relevante aktiviteter og samvær. - hvordan hjælpen i hverdagen ydes under hensyn til borgers individuelle ønsker og behov, og samtidig kan passes ind i medarbejders køreplan.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	
Medarbejdere <i>Opfølgning på borgers tilstande.</i> <i>Tilbagemeldingspligt ved ændringer.</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/sygeplejerske/læge/demenskoordinator/ eller andre fagpersoner. - arbejdsgange ift tilbagemeldings-pligt til visitationen, så hjælpen løbende kan tilpasses aktuelle behov for hjælp.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgange omkring videreformidling og tilkald af hjælp i nødsituationer. Gennemgåede journaler ved tilsyn viser nogle mangler i forhold til tilbagemeldinger omkring tilstande/indsatser, som interviewede medarbejdere dog ikke er alene ansvarlige for.
Medarbejdere <i>Introduktion, viden søgning, faglig viden og kompetenceudvikling</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - introduktion af nye medarbejdere - hvordan de kan finde procedurer, standarder og vejledninger. - at de har de nødvendige kompetencer til at udføre arbejdet eller hvis de ikke har - læring og/eller regelmæssig undervisning i hverdagen eller mangel på samme	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Både medarbejdere og leder beskriver introduktionsprogram og løbende kompetenceudvikling i hverdagen. Introduktion af ny medarbejder afhænger lidt af medarbejderens medbragte viden og kompetencer inden for faget, og introduktionsforløbet afstemmes efter dette. Alle ved, hvor de kan finde procedurer, vejledninger etc. Adspurgte medarbejdere oplever sig godt rustede til de opgaver de har i hjemmeplejen. "Man kan jo altid blive bedre, så undervisning er altid velkomment" Nogle medarbejdere giver udtryk for, at de savner kurser, men er opmærksomme på, at der ikke er penge til det.

Medarbejdere <i>Dokumentation i omsorgsjournal</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan de kan opdatere Generelle oplysninger - hvornår og hvordan tilstande skal opdateres - hvordan og hvor de skal dokumentere i journalen, ift indsatsmål, handlings-anvisninger/døgnrytmeplan og observationsnotater. - hvordan de skal oprette opgaver i Nexus mhp opfølgning/evaluering, både internt og eksternt. - hvordan de skal dokumentere medicin håndtering	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere kan fint redegøre for og demonstrere dokumentation ved medicin håndtering, og i høj grad redegøre for arbejdsgangene ift øvrig dokumentation. Gennemgåede journaler ved tilsyn viser nogle mangler, som interviewede medarbejdere dog ikke er alene ansvarlige for. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at det igangværende fokus på dokumentation fastholdes, herunder at det sikres, at alle journaler er fyldestgørende og opdaterede. Fokusområde kunne være indsatsmål og handlingsanvisninger ved borgere, som har rehabiliterende indsatser.
Medarbejdere <i>Arbejdsmiljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø? Medarbejdere kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, hvor det dokumenteres, og hvordan det følges op.	Medarbejderne redegør for generelt god trivsel i medarbejdergruppen, men at de kan være udfordret i perioder med meget komplekse borgere og/eller psykisk syge borgere, samt pårørende, som kan være ”meget på”, og som kan påvirke det psykiske arbejdsmiljø. De oplever, at deres kolleger og ledelse er gode til ”at samle op”, og der kan rokeres, så det ikke altid er de samme medarbejdere, der har de borgere, som er tunge. Forflytnings-vejleder oplever det lidt besværligt, at man skal ind på en PC for at udfylde APV i hjemmet, kan ikke gøres fra telefon, men det er en systemteknisk ting.	

Lederteam	Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvordan medarbejdere opdateres om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarderne indeholder, og formidler videre til medarbejdere. Hvordan sikres det, at borgere med rehabiliterende indsatser bliver trænet via de bevilgede ydelser, og at der bliver fulgt op på dem? Hvordan følger ledelsen op på og sikrer, at medarbejderne dokumenterer i omsorgsjournal efter gældende retningslinjer?	Både lederteam og medarbejdere vurderer, at medarbejderne samlet set har de rette kompetencer til at løse kerneopgaven hos borgerne, og ledelse har løbende fokus på at opkvalificere medarbejdernes kompetencer. Både medarbejdere og leder beskriver introduktionsprogram. Introduktion af ny medarbejder afhænger lidt af medarbejderens medbragte viden og kompetencer inden for faget, og introduktionsforløbet afstemmes efter dette. Lederteam redegør for, at det er ved distriktsdage, der drøftes borgere med rehab-indsatser. Ledelse deltager ikke altid ved distriktsdagene.
-------------------------	--	--

	Lederteam kan redegøre for, hvorledes den faglige udvikling sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne.	Lederteam fortæller, at der har været løbende opfølgning på Nexus-undervisning gennem det seneste år, især fordi der er løbende udskiftning af medarbejdere. De indførte daglige morgen triage møder for udegruppen fungerer fint og har højnet medarbejdernes deltagelse og ansvarsfølelse over for deres "egne" borgere. Opfølgning, videndeling og læring foregår primært under triage møder og på de tværfaglige distriktsmøder hver 14. dag. Nexus har fyldt meget det seneste år, og gør det stadig. Der er ikke struktureret planlagt undervisning for faste medarbejdere, men mere ad hoc. Der er undervisning for elever ugentligt.
Leder	Kan I skaffe den fornødne kvalificerede arbejdskraft? Leder kan redegøre for, hvordan arbejdsopgaver planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige? Har tilsynet set og gennemgået arbejdstidsplaner? ☐ Ja ☒ Nej ☒ Ikke relevant	Lederteam beskriver periodevis udfordringer med at rekruttere nye medarbejdere, der er ikke voldsomt mange ansøgere, og nogle må sorteres fra, f.eks. pga udelukkende andet sprog end dansk, ansøgere fra andre lande etc. Det er sværest at rekruttere sygeplejersker. Ledelsen redegør for, at hvis der er mangel på personale, så er der områder, som må nedprioriteres, som oftest rengøring eller anden praktisk hjælp.
Udvikling og indsatsområder det kommende år	Lederteam har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: • Udvikling og udarbejdelse af kompetenceprofiler • Overholde økonomi • Nexus dokumentation	

Bilag 1: VURDERINGSSKEMA

¹ Vurderingerne er markeret med farve, og afgøres af graden af opfyldelse af indikatorer/ formål beskrevet i Kvalitetsstandarder:

	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.