



Tilsynsrapport

Vordingborg Kommune

Center for Pleje og Omsorg
Uanmeldt tilsyn 2023

Plejecenter Solhøj



Generelle oplysninger om Plejecentret og tilsynet

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 kvalitetsstandarder • 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 Visitationenheden, 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)
Oplysninger om Plejecentret
Plejecenter Solhøj, Ørslevvej 274, 4735 Mern
Antal boliger: 28 plejeboliger beliggende på 2 plan, varierende fra 38 til 58 m ²
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder Christina Egsgaard Sterlie + assisterende distriktsledere Mette Moreiras og Rikke Jensen
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
4. oktober 2023 kl. 10.30 – 14.30. Tilsynet vedrører 2023.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 borgers Nexus 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 lederteam, samt interview med 1 medarbejder. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejderes adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsyn afsluttet med kort tilbagemelding til ledelse om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitorator Helle Rasmussen og visitorator Heidi Brøgger Center for Pleje og Omsorg, Visitationen

Tilsynets overordnede vurdering og anbefalinger

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

Tilsynet vurderer, at Solhøj Plejecenter overordnet lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Adspurgte borgere er meget tilfredse med den hjælp de modtager. Plejecentret er ved tilsyn generelt rent og ryddeligt på både fællesarealer og i besøgte boliger.

Borgere tilkendegiver middel/høj tilfredshed omkring maden på centret. Én borger ønsker valgfrihed i forhold til kost på plejecenter. Borger oplever maden som meget dyr for en pensionist.

Plejecentret har gode aktivitetstilbud, og der opleves en god og respektfuld omgangstone ved tilsyn, samt meget imødekommende og engagerede medarbejdere. Personalet oplever, at de generelt har den nødvendige viden og kompetencer til opgaverne.

Målopfylde 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 kvalitetsstandarder.

Borgerne tilkendegiver generelt tilfredshed med hjælpen, og tilsynet observerer overordnet en tilfredsstillende faglig kvalitet.

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

Tilsynet vurderer, at der på Solhøj Plejecenter ikke er problemer eller forhold, som nødvendiggør, at tilsynet griber korrigerende ind for at forebygge alvorligere problemer. Plejecentret arbejder allerede med flere fokus- og indsatsområder.

Tilsynet vurderer, at Solhøj Plejecenter opfylder indikatorer for dokumentation i middel grad, og at der stadig er forbedringsmuligheder. Dokumentation er et løbende fokus- og indsatsområde efter implementering af nyt omsorgssystem i 2022.

Tilsynet vurderer, at Solhøj Plejecenter 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 sikrer, at alle medarbejderne følger gældende praksis for dokumentation.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at det igangværende fokus på dokumentationen fastholdes, herunder at det sikres, at alle journaler er fyldestgørende og opdaterede. Se anbefalinger under dokumentation.

- Fokus/indsatsområder kunne være *ernæring*, med mere konkrete mål og mere detaljerede handlingsanvisninger på kost og ernæring
- Fokusområde kan også være arbejdsgang for struktureret opdatering på helbredstilstande, som følger med i indlæggelsesrapporter, så sygehus får et reelt billede af borgers helbred og funktionsevne.

Tilsynet anbefaler, at der i døgnrytmeplan/ handlingsanvisninger beskrives, hvordan borger kan motiveres til at holde sig aktiv og i bevægelse (*Borgers indsats*), når det er muligt for borger.

Tilsynet anbefaler at medarbejderne taler små realistiske mål med borgerne hver dag, "gå ned til enden af gangen" "rejse sig/sætte sig 5 gange i dag" o.lign. og at det også fremgår af døgnrytmeplanen

Tilsynet anbefaler, at medarbejdere husker at banke på, inden de går ind i borgers hjem.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer at plejens kvalitet opfyldes ens i alle vagtlag.

Overblik 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		
Plejecenter: Solhøj		
	Emner	Vurdering tilfreds
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I meget høj grad
Tema 3	Kvaliteten af mad og spisemiljø (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
	Kvaliteten af hjælp ved måltider (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I 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 meget høj grad
Tema 6	Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet	I 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 beskrives særlige positive eller negative fund, samt anbefalinger, som kan have værdi i det videre arbejde på plejecentret.

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter/indikatorer	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	Adspurgte borgere er generelt tilfredse med rengøringen i deres boliger. En borger oplever rengøring "egentlig god nok, men det er kun fordi, hun også kan gøre noget selv". Er tilfreds med frekvensen (hver 2. uge) og generelt tilfreds med rengøringen i boligen.
Bemærkninger	Har du mulighed for at skaffe de fornødne varer (f.eks. toiletartikler, cremer, ekstra drikkevarer etc) du skal bruge i hverdagen? Er der andre end personalet, der hjælper dig med praktisk hjælp?		En kan selv købe ind hos købmanden. En bestiller varer hos købmanden.
TILSYN IAGTTAGELSER:	Boliger fremtræder ryddelige og rengjorte. Personlige hjælpemidler fremtræder rene.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der observeres en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne. En borger oplyser, at hjælpemidler ikke vaskes regelmæssigt, rollator ses lidt støvet/nusset.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Fællesarealerne fremtræder ryddelige og rengjorte. Gange er ikke blokeret af inventar, hjælpemidler eller andet. Brand-/flugtveje er frie.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Trappen fra indgangspartiet og op til boliger er ved tilsynet ikke ren, trænger meget til en støvsugning. Det kan være et øjebliksbillede. Generelt observeres både plejeboliger og fælles arealer på centret som pænt, rent, hyggelige og imødekomende.

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> 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	Adspurgte borgere udtrykker meget høj tilfredshed med hjælpen til personlig pleje. En oplever at have fast hjælper.
Iagttaget 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	Borgerne fremstår ved tilsyn umiddelbart velsoignerede, svarende til levevis/behov og livsstil.
Iagttaget under tilsyn	Inventar og hjælpemidler har rette pladser, så plejen kan komme til. Medarbejdere(n) 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	
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	Indikatorerne er opfyldt i forhold til udvalgte borgere. Ingen væsentlige mangler er iagttaget ved tilsyn.

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

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> MAD: Hvordan oplever du maden her – morgenmad, frokost, aftensmad? Oplever du maden som appetitvækkende, sund og lækker? Glæder du dig til dagens måltider? Kender du menuen for de kommende dage?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	En adspurgt borger ønsker selv at kunne bestemme, hvad hun vil have at spise og selv indkøbe det. Borgeren ønsker meget en valgfrihed til selv at vælge, hvilken mad hun vil købe fra centret, og hvilken hun selv vil sørge for at indkøbe (f.eks. morgenmad og frokost). Borgeren oplever maden på plejecenter som meget dyr. Ville ønske, at der kunne differentieres i prisen afhængig af, hvor mange måltider, der spises på centeret. Ovenstående er dog ikke plejecentrets ansvar. En borger er ikke tilfreds med aftensmaden, den smager ikke godt, men ingen valgmuligheder. Fint samvær under måltid i spisestue.
Borgeroplevet kvalitet	Er du tilfreds med den hjælp, du modtager til at spise og drikke? (indbefatter anretning, skære ud, skænke og/eller aktiv hjælp til at spise/drikke) Miljø for måltider: Er du tilfreds med jeres spisestue/café, hvor I er samlet for at spise? Oplever du en god stemning i spisestuen, er der mulighed for ro, samtale, hygge under måltiderne?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	En anden borger er tilfreds med maden, men giver udtryk for, at der ikke altid er lige god stemning ved bordet, der kan være meget brok imellem beboerne. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere følger med i stemningen omkring bordet, og forebygger/griber ind ved "brok"
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Der foreligger menuplan, som er tilgængelig for borgere og pårørende. Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse og 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	Der er menuplan tilgængelig. Der er ingen valgmuligheder på menuen. Der tages hensyn til allergier. Spisestuer: den ene spisestue på 1. sal er fin og hjemlig indrettet. Spisestuen i stueplan opleves ikke helt så hjemlig og hyggelig, men der er mulighed for samvær og at personalet sidder med ved bordet.

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

	Målepunkter/indikatorer	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 selvhjulpen så længe som muligt.</i>	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Borgerne deltager på forskellig vis i de daglige opgaver, og de oplever, at de har mulighed for at være aktive både i praktiske opgaver og i plejen.
Borgere	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> 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? Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, i forhold til at bevare dine færdigheder længst muligt? Kommer du til træning/motion på Aktivitetscenter? Hvis relevant: Oplever du, at udearealerne kan benyttes til at komme udenfor for at bevæge sig lidt?		En af borgerne fortæller, at medarbejderne prøver at motivere til at være aktiv, fx i forhold til løbende oprydning i boligen. Ingen af de interviewede borger kan erindre at have snakket konkret med personalet om, hvad der er vigtigt for dem, i forhold til at vedligeholde deres færdigheder. Tilsynet anbefaler, at der i døgnrytmeplan/handlingsanvisninger beskrives, hvordan borger kan motiveres til at holde sig aktiv og i bevægelse, når det er muligt for 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? Gåture, andet?		En af de adspurgte borgere går dagligt tur, og går i aktivitetscenter dagligt. Oplyser, at hun selv er aktiv i hverdagen.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Træningsfaciliteter og -tilbud i aktivitetscenter bidrager til at fremme borgernes vedligehold af færdigheder Udearealerne fremmer et aktivt miljø, der stimulerer til mobilitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der ses træningscenter med mulighed for stolegymnastik og få andre træningsaktiviteter. Tilsynet har ikke set udearealer, der fremmer et aktivt miljø og stimulerer til mobilitet.

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

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</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 udenfor en gang imellem?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	En borger fortæller, at hun godt kan få tiden til at gå, er kreativ, og har samvær med øvrige beboere i og uden for aktivitetscenter. Oplever det trygt at bo på centeret og oplever bedring i sin grundsygdom. En anden borger fortæller, at hun er glad og tryk ved at bo på centeret. De adspurgte borgere giver udtryk for høj grad af medbestemmelse og indflydelse i hverdagen. Oplever at have indflydelse på egen døgnrytme, tøjvalg og deltagelse i aktiviteter. Borgerne oplever, at de er med til at bestemme over egen hverdag, og at de bliver respekteret og taget alvorligt.
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 borger fortæller, at hun ikke anvender aktivitetscenter, vil gerne være sig selv. Holder sig i gang med hverdagsaktiviteter. Går til gymnastik mandage og er med til banko, men føler ikke dagene er lange. En ønsker sig nogle flere aktiviteter ud af huset
TILSYN IAGTTAGELSER: Aktiviteter på plejecenter	Der foreligger aktivitetsplan, som er lettilgængelig for borgere og pårørende. Frivillige, organisationer og andre inddrages for at understøtte etablering af tilbud.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der hænger en aktivitetsplan på tavle i fællesareal. Gode tilbud i aktivitetscenter ift håndarbejds-aktiviteter m.m.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Rammerne opleves trygge for beboerne.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	

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

	Målepunkter/indikatorer	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? Oplever du, at tonen og dialogen generelt på plejecentret er god og respektfuld, borgere og personale imellem? Hvis der er samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde du ønsker?	☐ 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 er generelt tilfredse med medarbejderne, og de oplever, at medarbejderne udviser respekt for dem i både deres omgangstone og deres adfærd. En borger oplever generelt respektfuld omgangstone og at personalet lytter, men oplever forskel mellem daghold og aftenhold, og at kemien med de forskellige medarbejdere er varierende. En anden borger fortæller, at hun er glad og tryk ved at bo på centeret. Er meget glad for personalet i alle vagtlag. Oplever en god tone og adfærd. Personalet banker ikke altid på, det er generende, fortæller en borger. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere husker at banke på, inden de går ind i borgers hjem. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer at målepunkterne opfyldes ens i alle vagtlag.
TILSYN IAGTTAGELSER: Kommunikation	I boliger og på fællesarealerne er kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere respektfuld og værdig Medarbejdere udviser respekt, nærvær og indlevelse i borgernes situation og livshistorie?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ved tilsynet i boligerne og på fællesarealer observeres det undervejs, at medarbejderne tilgår borgerne respektfuldt.

Tema 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
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: delvis udfyldt. Helbredsoplysninger ikke fyldestgørende ift aktuell medicin B2: Fint udfyldt – Helbredsoplysninger dog beskrevet som én lang prosatekst, kan med fordel deles op i punkter, for at skabe bedre overblik. B3: udfyldt, men kun delvis opdateret. Der er gamle oplysninger på Helbredsoplysninger
Helbredstilstande Sundhedslov <i>Sygeplejerske (oprette og opdatere)</i> <i>Visitation (oprette)</i>	Helbredstilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? - Er helbredstilstande beskrevet, så de svarer til bevilgede SUL-indsatser?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Aktive og delvis opdaterede, nogle er fra robotkonvertering. B2: Aktive og opdateret 2023. BT-måling fra 2022 som indsats, men ingen målinger at se. B3: 4 aktive helbredstilstande, én er fra robotkonvertering, øvrige opdateret 2023.10.03 Aktive tilstande stemmer ikke helt overens med aktuell medicin.
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: Aktive og opdateret 2023 B2: Aktive og opdateret 2023 B3: Aktive og opdateret august 2023
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Plejen 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/døgnrytmeplan på borgers behov for hjælp ift måltider (mad fra bord til mund) - Borger tilbydes regelmæssig vægtkontrol (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: Aktive og delvis opdaterede, nogle er fra robotkonvertering, bl.a. Problemer med fødeindtag (har diabetes og er overvægtig) Handlingsanvisninger omhandler ikke kost, men kun vægtkontrol. Vægtkontroller OK. B2: Uhensigtsmæssig vægtændring ikke opdateret siden robotkonvertering, selv om der er notat om fokus på vægt pga vægtøgning. Indsatsmål oprettet dec. 2022 Ingen handlingsanvisning. Vægtkontroller OK. Observationsnotat om kost 31/1 2023

			B3: robotkonverterings-notat fra 2022: "der skal holdes øje med XX's vægt", har indsats vægtkontrol, men ingen handlingsanvisninger eller opgaver oprettet på opfølgning af tilstand. Kost delvis beskrevet i døgnrytmeplan. Vægtkontroller OK
Indsatser/plejepakke <i>Visitationen</i>	Plejepakke - svarer de til det, der er beskrevet i borgers tilstande, og som iagttages ved tilsynsbesøg? - 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	
Dokumentation Indsatsmål <i>Leverandør</i>	Der er oprettet indsatsmål for relevante SEL-indsatser? - Fokus: indsatser med rehabiliterende sigte og/eller - 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	B1: ingen indsatsmål på SEL B2: 1 indsatsmål, men kun udfyldt med overskrift B3: ingen indsatsmål på SEL
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. - 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: SEL: Fin Døgnrytmeplan oprettet for alle tre vagttag. Handlingsanvisninger på SUL-ydelser B2: Fin Døgnrytmeplan oprettet for alle tre vagttag Handlingsanvisninger mangler på alle SUL-ydelser B3: Fin døgnrytmeplan for alle tre vagttag Handlingsanvisning kun på 1 SUL, ud af 4.
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	Observationsnotater på alle udvalgte journaler Kun 1 borger har en aktiv opgave som Opfølgning på tilstand.

Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en <i>Samlet faglig vurdering</i> på borgers sag som argumentation for bevilling af valgt plejepakke? - <i>Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.</i>	☒ 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
Samlet konklusion på journalgennemgang ved tilsyn	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	Dokumentationen fremstår overordnet med en middelgod faglig standard, men den har nogle mangler, som vil kunne afhjælpes ved målrettede indsatser. Funktionsevnetilstande er generelt meget fint beskrevet og præciseret ud fra FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune Døgnrytmeplaner er generelt meget fint beskrevet og detaljerede til alle tre vagtlag. Skrives fint i punktform, men vises i systemet desværre som én lang tekst. Tilsyn anbefaler: • Genopfriskning af, hvad/hvordan 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. • Generelle oplysninger: At helbredsoplysninger udfyldes på struktureret vis, gerne i punktform og ikke for lange prosatekster, i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme i Generelle oplysninger, så det hænger sammen med aktuelle medicin, og hvem der har opfølgningsansvar (læge/ambulatorium) • Vedligeholdelse færdigheder: At medarbejderne reflekterer over, om borger kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger, skrives ind i indsatsmål og døgnrytmeplanen, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt. Helbredstilstande er for størstedelen af de udvalgte journaler relevante og beskrevet, men en del tilstande mangler ift borgernes aktuelle medicin, og en del er ikke opdateret.		

	- Tilsynet anbefaler genopfriskning af retningslinjerne i <i>FSIII Guide til Helbredstilstande</i>, og at beskrivelser/tilstandsnotat i helbredstilstande beskrives på en måde, så det hænger sammen med funktionsevnetilstande og aktuelle medicin. Det er ofte en helbredstilstand, der forårsager en nedsat funktionsevnetilstand. <i>Ernæring</i>: tilsyn anbefaler, at der udvikles arbejdsgange som sikrer, at der dokumenteres relevant på borgere, som kan have et ernæringsproblem. Både SEL og SUL handlingsanvisninger skal hænge sammen ved ernæringsproblematikker.
--	---

Tema 8: Kompetencer og udvikling – personale.

	Målepunkter/indikatorer	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 eller andre hverdags-aktiviteter, 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	Understøttes af borgeres udsagn om, at medarbejderne prøver at motivere beboerne til at være aktive, f.eks. i forhold til løbende oprydning i boligen.
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	Tilsynsbesøget var under beboernes frokost. Maden meget fint tilrettet, og borgerne blev spurgt om "yndlingsmadder" etc. Nogle borgere blev hjulpet med at spise. Rolig atmosfære under måltidet.
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 små mål kan 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	Ingen af de interviewede borgere kan erindre at have snakket konkret med personalet om, hvad der er vigtigt for dem ift at sætte små mål for træning. Tilsyn anbefaler at medarbejderne taler små realistiske mål med borgerne hver dag, "gå ned til enden af gangen" "rejse sig/sætte sig 5 gange i dag" o.lign. og at det også fremgår af døgnrytmeplanen
Medarbejdere	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i>	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt	Understøttes af de adspurgte borgere, som giver udtryk for høj grad af medbestemmelse og indflydelse

<i>Borgers selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag</i>	- arbejdsgange, som understøtter, 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 ydes under hensyn til borgers individuelle ønsker og behov og størst mulig fleksibilitet.	☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	i hverdagen, på egen døgnrytme, tøjvalg og deltagelse i aktiviteter. Borgerne oplever, at de er med til at bestemme over egen hverdag, og at de bliver respekteret og taget alvorligt.
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	Ingen anmærkninger. Journalaudit viser fin tilbagemelding til visitationen omkring funktionsniveau.
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	Ikke adspurgt pga tidsnød under tilsynet. Tages op ved næste års tilsyn.
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 medicinhåndtering	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Journalaudit viser nogle mangler på nogle af indikatorerne. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere følger gældende praksis for dokumentation.

Lederteam	Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvordan medarbejdere opdateres om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarderne indeholder, og formidler videre til medarbejdere. Inde: Hvordan sikrer I, at borgere på centret støttes i at vedligeholde færdigheder, og at der bliver fulgt op på dem? Hvordan følger ledelsen op på og sikrer, at medarbejderne dokumenterer i omsorgsjournal efter gældende retningslinjer?	Lederteam redegør for introduktionsprogram til nye medarbejdere + mentorordning. Gennemgang af kvalitetsstandard og serviceniveau gennemgås ved introduktion + taler om det løbende. Koordinerende sygeplejerske underviser eller arrangerer nødvendig undervisning efter behov. SSA undervises mere struktureret. Øvrigt personale efter behov og der tages udgangspunkt i triage-møder. Emner kan være forskellige sygdomme, symptomer, demens, medicinbehandling. Koordinerende sygeplejerske er tovholder på dokumentation og har også undervisning og følger op på, om der skrives og hvad der kan afhjælpe den enkeltes behov for vejledning omkring dokumentation. Ledelsen tager selv stikprøver af journaler hvor de gennemgås.
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. Leder kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, og hvordan det følges op. Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige?	Kan være en udfordring at rekruttere medarbejdere, men arbejder med ordlyd i jobopslag. Sygeplejerskestillinger opleves ikke svært at få besat. Der er fokus på at ansætte fag uddannet personale. Vagtplaner svære at få til at hænge sammen. Flere medarbejdere har været ansat i mange år (over 10 år)
Udvikling og indsatsområder det kommende år	Lederteam har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: • Der arbejdes struktureret med kontaktpersonsordning i vagtlagene. • Styrke samarbejdet i medarbejdergruppen på tværs af vagtlag, for at styrke "fælles kultur" og værdigrundlag. • Fokus og indsats på at styrke arbejdsmiljø og trivsel, omgangstone, vagtplanlægning. • Dokumentation i Nexus – fortsat fokus på dette	

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.